



Kravsspecifikation

Godkendelsesmodel for fritvalgsleverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, samt overdraget sygepleje

Senest revideret i juni 2024



Indholdsfortegnelse

1	Indledning.....	1
2	Introduktion.....	1
2.1	Opgavens indhold og målgruppe.....	1
2.2	Tilkøbsydelser.....	2
2.3	Geografisk udstrækning og borgergrundlag.....	2
2.4	Om Voksenstøtteområdet i Billund Kommune	3
2.5	Værdigrundlag	3
2.6	Generel tilgang til levering af hjemmepleje	4
3	Leveringsbetingelser.....	4
3.1	Visitation	4
3.2	Valg og skift af leverandør	5
3.3	Informationsmateriale	5
3.4	Opstart og ophør af hjælp.....	6
3.5	Tidsfrister for levering af hjemmepleje.....	6
3.6	Kontaktperson.....	7
3.7	Fleksibilitet i ydelserne.....	8
3.8	Ændringer i borgerens tilstand	8
3.9	Indlæggelse på hospital.....	9
3.10	Udskrivelse fra hospital	9
3.11	Flytning af aftale	9
3.12	Forgæves gang.....	10
3.13	Nødkald	10
3.14	Låsesystemer og nøglekort	11
3.15	GPS	11
3.16	Afregning	11
4	Øvrige betingelser for udførelse af hjælpen.....	12
4.1	Hjælpemidler.....	12
4.2	APV-hjælpemidler efter Arbejds miljøloven	12
4.3	APV og forflytninger	13
4.4	Værnemidler	14
5	Særlige forhold ved levering af indsatser efter sundhedsloven	14

5.1	Overdragelse af indsatser efter sundhedslovens § 138	14
5.2	Sygeplejeartikler	15
5.3	VAR portalen	15
5.4	Tidlig opsporing	15
5.5	Dokumentation efter sundhedsloven	15
5.6	Det fælles medicinkort (FMK)	16
6	Kvalitet og dokumentation	16
6.1	Kvalitetsstandarder	16
6.2	Dokumentation.....	16
6.3	Magtanvendelse og tvang	17
6.4	Samtykke	18
7	Kvalitetsopfølgning	18
7.1	Egenkontrol og journalaudit.....	18
7.2	Undersøgelse af borgernes tilfredshed	18
7.3	Kommunalt tilsyn	19
7.4	Tilsyn fra andre instanser	19
7.5	Utsigtede hændelser (UTH)	19
7.6	Klager	20
7.7	Aktindsigt	20
8	Samarbejde	21
8.1	Samarbejds- og kvalitetsopfølgningsmøder	21
8.2	Tilgængelighed	21
8.3	Samarbejde med relevante aktører	22
8.4	Demenskonsulenter	22
9	Personaleforhold	22
9.1	Personalepolitik og leverandørens forpligtelser	23
9.2	Løn- og ansættelsesforhold	23
9.3	Krav til ledelsen hos leverandøren	23
9.4	Krav til medarbejdernes faglige kompetencer	24
9.5	Generelle krav til medarbejderne ved levering af indsatser	24
9.6	Arbejdsbeklædning	25
9.7	Kompetenceudvikling af medarbejdere	25
9.8	Introduktion og adgang til E-learning.....	25



10	Praktiske forhold	26
10.1	Lokaler og personalefaciliteter	26
10.2	Transportmidler	26
11	IT-udstyr, omsorgssystem og brugere	26
11.1	IT-udstyr (hardware)	26
11.2	Internet	26
11.3	IT-sikkerhed	27
11.4	Brugeradgang	27
11.5	Omsorgssystemet	27
11.6	Superbrugere i omsorgssystemet	28
11.7	Udskiftning af omsorgssystem	29
11.8	Databehandleraftale	29
12	Beredskab	29
12.1	Billund Kommunes beredskab	29
12.2	Leverandørens beredskab og leveringssikkerhed	30

1 Indledning

Billund Kommune er efter servicelovens § 83 forpligtet til at sikre, at borgere der er visiteret til hjemmepleje, har frit valg mellem to eller flere leverandører, jf. servicelovens § 91.

Private virksomheder har ifølge serviceloven mulighed for at søge om at blive godkendt som leverandør på fritvalgsområdet. I Billund Kommune leveres hjemmepleje fra private leverandører med afsæt i godkendelsesmodellen uden udbud.

Borgerne kan vælge at få den visiterede hjemmepleje leveret enten af den kommunale leverandør eller af minimum én godkendt privat leverandør.

Nærværende dokument beskriver den komplette opgave, samt konkrete krav og pligter, der påhviler fritvalgsleverandører, som er godkendt til levering af hjemmepleje i Billund Kommune. Dokumentet suppleres dog, og skal læses sammen med godkendelseskriterierne og de øvrige relevante bilag, herunder især Billund Kommunes kvalitetsstandarder og kontrakten med tilhørende bilag.

Leverandøren accepterer samtlige vilkår i denne kravsspecifikation ved indgåelse af kontrakt og leverandøren skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmaterialet beskrevne krav og pligter bliver efterlevet.

2 Introduktion

2.1 Opgavens indhold og målgruppe

I Billund Kommune kan der søges om at blive fritvalgsleverandør af både praktisk hjælp, personlig pleje og overdraget sygepleje, eller udelukkende praktisk hjælp.

Målgruppen er borgere i eget hjem i Billund Kommune, der er visiteret til indsatser inden for serviceloven og som følge af servicelovens § 91 har frit valg mellem minimum to leverandører af hjemmepleje. Samtlige visiterede borgere har ret til at vælge en privat leverandør. Beboere på plejehjem og i plejeboligbebyggelser er ikke omfattet af målgruppen.

I Billund Kommune vil opgaver for leverandører af både praktisk hjælp, personlig pleje og overdraget sygepleje omfatte:

- Personlig hjælp og pleje efter servicelovens § 83 stk. 1 nr. 1
- Overdraget sygepleje efter sundhedslovens § 138
- Nødkald efter servicelovens § 112
- Hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet efter servicelovens § 83 stk. 1 nr. 2.
- Rehabiliterende indsatser efter servicelovens § 83a, der vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne via et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb og dermed nedsætte behovet for hjælp

Opgaver til leverandører, som udelukkende ønsker at udføre praktisk bistand vil omfatte:

- Hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet efter Servicelovens § 83 stk. 1 nr. 2.
- Rehabiliterende indsatser efter Servicelovens § 83a, der vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne via et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb og dermed nedsætte behovet for hjælp
- For leverandører, der udelukkende ansøger om at levere praktisk bistand, indeholder opgaven udelukkende hjælp til rengøring og tøjvask

Personlig pleje og praktisk hjælp kan alle visiteres som midlertidige, rehabiliterende eller varige indsatser.

Opgaveløsningen skal tilpasses den enkelte borgers funktionsniveau og behov med udgangspunkt i angivet mål og formål med indsatsen.

2.2 Tilkøbsydelse

Leverandøren må tilbyde tilkøbsydelser til borgerne, så længe det sker under overholdelse af gældende lovgivning (Lov om visse forbrugsaftaler), herunder regler om forbud mod uanmodede henvendelser til forbrugerne.

Det følger af denne lovgivning, at leverandøren eller dennes personale ikke uden forudgående anmodning herom må rette personlig henvendelse til en borger med henblik på indgåelse af aftale med borgeren om levering af tjenesteydelser. Leverandøren må kun indgå aftale med en borger om levering af en bestemt ydelse, hvis dette sker på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning. Det er således kommunen, der orienterer borgeren om mulighed for tilkøbsydelser ved anvendelse af private leverandører.

Aftaler om tilkøbsydelser må desuden ikke være i modstrid, eller modarbejde de indsatser borgeren er visiteret til.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydelser, skal der indgås en særskilt skriftlig aftale mellem leverandøren og borgeren herom, således at det er helt klart for borgeren, hvad der udgør en tilkøbsydelse. På anmodning skal leverandøren kunne dokumentere overfor Billund Kommune, hvilke sådanne aftaler, der er indgået.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er Billund Kommune uvedkommende, og borgeren skal selv betale for tilkøbsydelser. Billund Kommune har således ingen forpligtelser eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb, der er indgået mellem leverandøren og borgeren.

2.3 Geografisk udstrækning og borgergrundlag

Indbyggertallet i Billund Kommune er 27.119 pr. januar 2024. Den demografiske udvikling af borgere i Billund Kommune viser en tendens med et stigende antal ældre over 65 år. Antallet af ældre over 65 år i Billund Kommune er steget fra ca. 4500 i 2010 til ca. 5800 i 2022.

Befolkningsprognosen forudsiger, at denne udvikling vil fortsætte og antallet af ældre over 65 år vil stige med yderligere ca. 900 borgere hen mod 2030.

I Billund Kommune er der aktuelt ca. 700 modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp.

Det geografiske område som opgaven strækker sig over, udgør hele Billund Kommune. Dog ses en centring af visiterede indsatser omkring de to største byer i kommunen, Billund og Grindsted. Leverandører der godkendes, forpligter sig til at levere i hele det geografiske område.

Ved visitation, vil borgerne blive præsenteret for valgmulighederne og borgerne kan frit vælge mellem den kommunale leverandør og godkendte private leverandører. Billund Kommune kan ikke garantere den private leverandør en given andel.



2.4 Om Voksenstøtteområdet i Billund Kommune

Billund Kommunes øverste myndighed er Kommunalbestyrelsen, som har uddelegeret opgaverne til politiske fagudvalg. Voksenstøtteområdet hører under Voksenudvalget og varetager de administrative opgaver i forbindelse med fritvalgsområdet.

Voksenstøtteområdet består af handicap-, psykiatri-, ældre- sundheds- og træningsområdet med en fælles tværfaglig myndighedsafdeling. Området servicerer borgere over 18 år og der er ca. 850 medarbejdere på området.

Personalet i hjemmeplejen er organiseret i små samstyrende teams, der består af Social- og Sundhedsuddannede hjælpere og assistenter, samt sygeplejersker. De samstyrende teams har fast tilknyttede fysio- og ergoterapeuter, som bidrager med et rehabiliterende fokus i opgaveløsningen og varetager rehabiliteringsforløb. Derudover er der tæt samarbejde med Sundhed og Træning, der varetager ambulante træning og genoptræning af borgere, herunder blandt andet holdtræning for kronikere mm.

Voksenstøtteområdet arbejder tværfagligt og de samstyrende teams har derved også et tæt samarbejde med pædagogisk personale i de borgerforløb, hvor det er relevant.

2.5 Værdigrundlag

Billund Kommune arbejder værdibaseret, hvor de bærende værdier er dialog, udvikling og respekt.

Billund Kommune arbejder desuden med Playful Working, der er en indsats som giver ledelse og medarbejdere muligheden for at have en legende tilgang til arbejdet. Playful Working handler om at skabe en måde at arbejde og samarbejde på, hvor legende tilgange er med til at øge kreativitet, produktivitet og trivsel på arbejdspladsen. Mest af alt er Playful Working et mindset – en måde at tænke arbejde på, som sætter medarbejdere og ledere fri fra vanetænkning.

Der arbejdes med fem karakteristika, der anvendes som pejlemærker for en legende tilgang: 1) Begejstring, 2) Aktiv deltagelse, 3) Mening, 4) Social involvering, 5) Eksperimentering.

Voksenstøtteområdet arbejder for at skabe gode løsninger med borgerne. Der er fokus på at skabe retfærdige løsninger, så borgerne har mulighed for at leve et godt liv hele livet. Voksenstøtteområdet skal sikre, at borgere har mulighed for livskvalitet i alle livets faser og der skal være mulighed for at træffe egne beslutninger.

Voksenstøtteområdet arbejder med afsæt i en fælles kerneopgave, der defineres som:

"Med respekt for borgerens selvstændighed og selvbestemmelse vil vi - gennem tværfaglig, professionel støtte, vejledning og omsorg - motivere den enkelte til at mestre livsudfoldelse og bevare identitet".

Det betyder, at borgerne skal opleve, at medarbejderne har en professionel tilgang, og at medarbejderne kan skelne mellem personlige, professionelle og organisatoriske perspektiver.

Omsorg indgår som en naturlig del i spillet med borgeren. Ved begrebet omsorg forstås den "spontane medmenneskelighed". Borgerne skal opleve tryghed, værdighed og nærhed, hvilket betyder, at Billund Kommune ønsker at udvise plig, omtanke og høflighed.

Målet er at udvikle, fremme og understøtte borgerens selvstændighed, selvbestemmelse og selvhjulpenhed, hvor borgeren ses som en aktiv ressource, og ikke som passiv modtager. Handlingerne udføres på en ligeværdig, forpligtende måde med accept af borgerens ressourcer og begrænsninger.

Når der er fokus på at respektere borgernes selvstændighed og selvbestemmelse:

- Borgerne mødes på den præmis, at borgeren er herre i sit eget liv
- Borgerne træffer egne valg, også selvom medarbejderen tænker andet

- Medarbejderne definerer ikke, hvad der er rigtigt for borgeren, men hjælper borgeren til selv at gøre det
- Medarbejderne tør give slip på borgerne og lade dem gøre egne erfaringer

Når der er fokus på, at borgerne skal mestre livsudfoldelse:

- Borgerne gør det, som han/hun selv er i stand til
- Borgerens ressourcer anvendes for at styrke hans/hendes udvikling
- Medarbejderen prioriterer tid til borgerens udvikling, selvom det tager tid

Når der er fokus på at motivere borgeren og bevare dennes identitet:

- Medarbejderen er nysgerrig på borgernes levede liv, samt hvad der betyder noget for den enkelte
- Medarbejderen skaber tryghed for borgeren uden at ville være overbeskyttende
- Medarbejderen søger at forstå meningen med borgerens handlinger

2.6 Generel tilgang til levering af hjemmepleje

Alle indsatser leveres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter og vejledninger på området. Leverandøren skal løbende oplyse Billund Kommune om alle relevante forhold ift. overholdelse af gældende regler og forskrifter, som leverandøren bliver bekendt med.

Levering af indsatser skal planlægges og udføres under hensyntagen til borgerens samlede situation og tilpasses den enkelte borgers funktionsniveau og behov. Visiterede indsatser skal ikke ses som enkeltstående indsatser, der skal løses. De skal ses som et sammenhængende forløb hos borgerne, der skal understøtte opfyldelse af det overordnede mål og formål, der er sat af Myndighed.

Tilgangen til levering af alle indsatser i Billund Kommune er rehabiliterende og aktiverende, eventuelt via inddragelse af hjælpemidler. Det vil sige, at borgernes ressourcer bliver inddraget for at sikre, at borgerne bevarer og/eller udvikler deres funktionsevne, og dermed har mulighed for at leve et så selvstændigt liv som muligt.

3 Leveringsbetingelser

3.1 Visitation

Loven fastsætter, at kommunen har myndighedsfunktionen. Det er dermed Myndighed i Voksenstøtteområdet, der træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjælpen. Visitationen sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjemmepleje inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastlagt. Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet, og de målsætninger, som er besluttet af Kommunalbestyrelsen.

På Billund Kommunes hjemmeside kan leverandører orientere sig i Billund Kommunes gældende kvalitetsstandarder, der indeholder beskrivelser af kommunens visitationskriterier. For nærmere info om kvalitetsstandarderne henvises til afsnit 6.1.

Billund Kommune arbejder ud fra begreberne i BUM-modellen med inddeling i Bestiller – Udfører – Modtager. BUM-modellen sikrer, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og begrænsninger, samt vægter princippet om at udnytte plejepersonalets viden om borgeren bedst muligt.

Myndighed er ansvarlig for at sikre, at borgerens sag er tilstrækkelig belyst, inden der træffes afgørelse om bevilling af hjemmepleje. Visitator udarbejder en konkret og individuel afgørelse til borgeren, hvor de tildelte indsatser beskrives sammen med mål og formål med hjemmeplejen.

Visitator tildeler borgerens valgte leverandør de indsatser, der er truffet afgørelse om. Leverandøren leverer de visiterede indsatser i henhold til Billund Kommunes kvalitetsstandarder, mål og formål med hjælpen samt beskrivelsen af den konkrete indsats.

Myndighed foretager struktureret opfølgning på alle indsatser hvert 2. år og ellers efter behov. Leverandøren orienteres om eventuelle ændringer i forbindelse med revisiteringer via omsorgssystemet.

Ved ændringer i borgerens funktionsniveau, er leverandøren ansvarlig for at opdatere tilstande i omsorgssystemet, samt advisere Myndighed. På baggrund af tilstandspræciseringen, kan Myndighed træffe en ny afgørelse. Hvis der er tale om en tilpasning af eksisterende indsatser, sendes der ikke en ny afgørelse.

Billund Kommune er forpligtet til at underrette leverandøren, hvis Billund Kommune foretager grundlæggende ændringer i sin bevillingspraksis og serviceniveau. Leverandøren er forpligtet til at implementere de varslede ændringer inden for en periode på 4-6 uger, fra underretningen er modtaget.

3.2 Valg og skift af leverandør

Når en borger visiteres eller revisiteres til hjemmepleje, orienteres borgeren om muligheden for at vælge blandt de godkendte leverandører.

Hvis iværksættelse af hjemmepleje er uopsættelig, og borgerne ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør, vil hjælpen blive iværksat af den kommunale leverandør og præsentation af valgmuligheder udskydes til det tidspunkt, hvor visitator aflægger et nyt besøg i hjemmet.

Hvis nye borgere visiteres til midlertidige rehabiliterende indsatser efter servicelovens § 83a, vil opgaven som udgangspunkt blive leveret af Billund Kommunes hjemmepleje i samarbejde med kommunens terapeuter. Hvis borgere, der i forvejen modtager hjælp fra en privat leverandør, bliver visiteret til midlertidige rehabiliterende indsatser efter servicelovens § 83a, vil leverandøren skulle varetage indsatsen. I de tilfælde, hvor borgeren er visiteret til rehabiliterende indsatser, er leverandøren forpligtet til at samarbejde med Billund Kommunes rehabiliterende terapeuter om borgerforløbene. Midlertidige rehabiliterende forløb i Billund Kommune, kaldes Trivsel i Hverdagen (TIH).

Borgerne har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør. Ved godkendelse af nye fritvalgsleverandører, vil der ikke fra Billund Kommunes side ske henvendelse til alle visiterede borgere om at vælge leverandør. En ændring af leverandør vil derfor kun ske efter borgerens ønske.

Leverandørskifte vil finde sted inden for løbende måned plus en måned fra den dag, hvor borgerne anmoder om det. Et skifte vil kunne forgå hurtigere, hvis alle parter ønsker det. Leverandør og kommune skal samarbejde med borgerne herom.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger eller nægte at levere indsatser til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

3.3 Informationsmateriale

Leverandøren er forpligtet til at fremstille behørigt informationsmateriale, der indeholder en grundig, retvisende og letlæselig beskrivelse af leverandøren og de ydelser, leverandøren kan levere.

Leverandører skal ajourføre deres informationsmaterialer og sikre, at kommunen til enhver tid kan få et antal fysiske eksemplarer, der er nødvendigt samt en opdateret elektronisk fil. Informationsmaterialet vil blive offentliggjort på Billund Kommunes hjemmeside og/eller udleveret til borgerne i forbindelse med

sagsbehandling og visitering. Det er et krav, at markedsføringsreglerne overholdes i forbindelse med udarbejdelse af materialet.

Leverandøren afholder alle udgifter til udarbejdelse af eget informationsmateriale.

3.4 Opstart og ophør af hjælp

Når en borger vælger at benytte den private leverandør, modtager leverandøren besked fra Myndighed via omsorgssystemet. Det vil fremgå af visitationen hvornår indsatsen skal opstartes. Hvis indsatsen er midlertidig, aftales ved opstart, hvornår indsatsen skal revurderes.

Leverandøren må først kontakte borgeren når leverandøren har modtaget besked fra Myndighed om, at en borger har valgt at benytte leverandøren fra en given dato.

Leverandøren er forpligtet til at kontakte borgeren forud for opstartsdatoen og indgå aftale om opstart af besøg. Borgeren skal medinddrages i planlægningen af besøg og skal være orienteret om, hvornår de visiterede indsatser kan forventes leveret.

Indsatsen kan ophøre ifm. ændringer i borgerens funktionsniveau, revisitation, flytning eller dødsfald. Leverandøren skal straks, og senest næstkommende hverdag, henvende sig til Billund Kommune, hvis borgerens behov for hjælp ophører, uanset årsagen hertil.

Hvis revisitation fører til standsning af indsatsen med øjeblikkelig virkning, ophører betalingen ligeledes øjeblikkelig. Hvis revisitation fører til ændring af indsatsen, ændres betalingen med den ændringsdato der fremgår af afgørelsen. Ændringsdatoen er som udgangspunkt den dato, hvor afgørelsen træffes. I tilfælde af dødsfald ophører indsatsen og betalingen på datoen for dødsfaldet.

3.5 Tidsfrister for levering af hjemmepleje

Leverandøren skal overholde nedenstående tidsfrister for levering af hjemmepleje.

Indsats	Frist for opstart	Tidspunkt for levering
Personlig pleje	Leverandøren er forpligtet til at opstarte hjælp til personlig pleje samme dag, med mindre anden opstartsdato er anført i den bevilgede indsats. Ved akutte og/eller forandrede borgerforløb skal leverandøren straks starte indsatsen op. Indsatser kan visiteres bagudrettet. Borgere, der udskrives fra hospitalet, skal kunne modtage pleje på udskrivningsdagen.	Leveres i tidsrummet fra kl. 07.00 – 23.00 alle dage året rundt. Morgenpleje skal leveres i tidsrummet fra kl. 07.00 – 11.00 Tidspunktet for levering af besøg, skal koordineres med aktivitetstilbud, træningscentre m.v. Tidspunktet for personlig pleje må ikke afskære borgeren fra at deltage i disse tilbud. Billund Kommune leverer om natten i tidsrummet kl. 23.00 – 07.00. Om natten sikres borgernes frie valg af leverandør ved brug af fritvalgsbevis.
Praktisk hjælp	Leverandøren er forpligtet til at opstarte hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb senest inden for 14 dage, medmindre andet er anført i den bevilgede indsats. Der kan være behov for akut hjælp til at modtage købmandsvarer hos borgere, der udskrives fra hospitalet. Leverandøren er forpligtet til at opstarte praktisk hjælp til måltider samme dag, med mindre anden opstartsdato er anført i den bevilgede indsats.	Praktisk hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb leveres i tidsrummet fra kl. 07.00 – 15.00 på hverdage. Praktisk hjælp til mad leveres i tidsrummet kl. 07.00 – 23.00 alle dage året rundt. Praktisk hjælp til hovedmåltiderne skal leveres med et rimeligt tidsinterval i tidsrummene: • Morgen: 07.00 – 09.00 • Middag: 11.30 – 13.00 • Aften: 17.00 – 19.00

Leverandøren skal overholde ovenstående tidsfrister for opstart og levering af hjemmepleje. Indenfor ovenstående tidsrum kan hjælpen leveres med en afvigelse på +/- 30 minutter ift. den med borgeren aftalte tid. Leverandøren er forpligtet til at orientere borgerne telefonisk ved afvigelser på over 30 minutter i forhold til den aftalte tid. Uanset om hjælpen leveres på det aftalte tidspunkt eller leveres med afvigelser, så skal den leveres indenfor den angivne visiterede tid.

Hvis en borger har behov for tidlig morgenhjælp (før kl. 7.00) f.eks. grundet hospitalsbesøg, ferie, dags-ture eller andre særlige situationer, varetages dette i videst muligt omfang af borgerens valgte leverandør. Det betyder, at leverandøren undtagelsesvis skal kunne planlægge og levere visiteret personlig morgenpleje til borgerne i tidsrummet 5.30 – 7.00 alle årets dage. Tidspunktet aftales direkte med borgeren, når behovet opstår. Der honoreres ikke særskilt for de tilfælde, hvor leverandøren leverer hjemmepleje før kl. 7.00.

3.6 Kontaktperson

Billund Kommune ønsker, at opgaver hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt, så borgeren oplever tryk og kontinuitet.

Det er et krav, at leverandøren tilknytter en fast kontaktperson til de borgere, der vælger leverandøren. Det skal ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere så vidt muligt er de samme, så borgerens oplevelse af skiftende medarbejdere minimeres.

En kontaktperson er borgerens vigtigste nøgleperson og er bindeleddet mellem borgeren, de pårørende, kollegaerne hos leverandøren og øvrige samarbejdspartnere. Kontaktpersonen har til opgave at være særligt opmærksom på "egne" borgere. Kontaktpersonen har bl.a. ansvar for at sikre, at der er kontinuitet i borgerens forløb og i de ydelser, der leveres til borgeren.

3.7 Flexibilitet i ydelserne

Borgere som modtager personlig pleje og praktisk hjælp har ifølge servicelovens § 94a ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. § 83 i serviceloven.

Det er ikke muligt at bytte rehabiliterende indsatser eller en ydelse, som er nødvendig for borgeren af sundheds- eller helbreds-mæssige årsager.

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, og i samarbejde med Myndighed, fagligt vurdere om det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser

Leverandøren skal foretage registrering af bytteydelse.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere kommunen herom med henblik på eventuelt at revurdere borgerens behov for hjælp.

Hvis leverandøren i større omfang indgår aftaler med flere borgere om ændringer, der hver for sig er mindre, men i lyset af antallet af borgere er væsentlige, påhviler det ligeledes leverandøren at orientere kommunen herom.

3.8 Ændringer i borgerens tilstand

Leverandøren er forpligtet til at tilpasse hjælpen ved ændringer i borgerens funktionsevne og informere Myndighed om ændringer i borgerens behov for hjælp og pleje. Det gælder såvel ved forbedringer som ved forværringer i borgerens tilstand.

En borgers behov for hjælp og pleje kan ændres akut, midlertidigt eller varigt.

Pludseligt opståede akutte opgaver skal altid løses. Det kan f.eks. være en borger, der normalt selv varetager opvask, personlig pleje og sine måltider, men pludselig bliver dårlig og ikke kan varetage dette selv. Leverandøren af hjemmepleje træder til og hjælper borgeren med opgaverne ved at planlægge ekstra besøg, selvom borgeren ikke er visiteret til denne hjælp. Disse besøg honoreres ikke særskilt. Førstkomende hverdag kontakter leverandøren Myndighed for vurdering af, om der skal visiteres yderligere indsatser til borgeren midlertidigt eller permanent.

Ved varige ændringer, f.eks. hvis borgerens funktionsevne ændres, skal leverandøren orientere Myndighed, så der kan foretages revurdering af den visiterede hjemmepleje.

3.9 Indlæggelse på hospital

I tilfælde af planlagt indlæggelse på hospital, aftales aflysning af planlagte besøg mellem borger og leverandør.

I tilfælde af akut indlæggelse betragtes planlagte besøg på den første dag som forgæves gang, medmindre leverandøren forinden har modtaget besked om indlæggelsen fra Myndighed.

Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på hospital eller kommunens døgnpladser, vil indsatser blive sat i bero og der vil ikke ske afregning til leverandøren. Leverandøren skal hver dag tjekke i omsorgssystemet, om der er borgere der er indlagt eller på anden vis er fraværende, for herved at undgå forgæves besøg. Borgeren vil få status indlagt i omsorgssystemet og leverandøren skal sikre, at besøgene pauseres.

Hvis leverandøren er involveret i borgerens indlæggelse, skal leverandøren sikre relevant dokumentation omkring forløbet op til indlæggelsen. Det skal sikres, at alle relevante samarbejdspartnere orienteres om indlæggelsen. Modtager borgeren madservice, skal leverandøren sikre, at madleverandøren bliver advaret om at stille dette i bero.

Leverandøren skal desuden sikre, at alle relevante oplysninger medsendes borgeren, samt at der medgives nødvendige toiletsager, eventuel medicin, samt hvad borgeren ellers har brug for i løbet af en indlæggelse.

3.10 Udskrivelse fra hospital

Borgere kan blive udskrevet fra hospitalet alle dage året rundt. Koordinering af udskrivelser varetages af Myndighed. Udenfor myndighedsafdelingens åbningstid varetages koordineringen af Billund Kommunes hjemmesygepleje.

Ved udskrivningen kontakter hospitalet Myndighed/hjemmesygeplejen, der giver besked til leverandøren om at genoptage levering af den visiterede hjemmepleje. Besked til den private leverandør gives via omsorgssystemet og/eller telefonisk.

Leverandøren skal følge Billund Kommunes retningslinjer for modtagelse af borgere, der udskrives fra sygehuse, så udskrivelser kan ske hurtigt. Leverandøren skal deltage aktivt i samarbejdet med sygehusene, Myndighed og kommunens hjemmesygepleje for at sikre en glidende overgang fra sygehus til hjem, hvor borgerens behov bliver dækket umiddelbart efter udskrivelsen. Der henvises desuden til afsnit 4.3 om krav til APV-vurdering ved udskrivelser.

3.11 Flytning af aftale

Leverandøren må ikke aflyse visiterede og planlagte indsatser, men må i visse tilfælde flytte besøg efter forudgående aftale med borgeren.

Som altovervejende hovedregel må leverandøren ikke udsætte besøg, der vedrører hjælp og støtte til personlig pleje, samt praktisk hjælp til anretning og tilberedning af mad.

Leverandøren har mulighed for at lave enkeltstående aftaler med borgeren om flytning af besøg, der vedrører praktisk hjælp til rengøring og tøjvask. Dette kan f.eks. gøre sig gældende, hvis tidspunktet for levering af den praktiske hjælp, falder på en helligdag. Leverandøren er forpligtet til at tilbyde hjælpen en anden dag senest inden for 7 hverdage. Praktisk hjælp til rengøring og tøjvask hos den enkelte borger, må ikke udsættes flere gange i træk.

Borgeren har som udgangspunkt ikke krav på at få hjælpen erstattet på et andet tidspunkt, hvis borgeren selv aflyser sin hjemmehjælp. Der må dog tages hensyn til baggrunden for, at borgeren aflyser hjemmehjælpen. Hvis det f.eks. skyldes hospitalsundersøgelse eller andre uopsættelige møder med en offentlig

myndighed, skal der i videst muligt omfang tages hensyn til det, så borgerens behov for hjemmehjælp kan opfyldes. Der skal også tages hensyn til, at modtageren akut kan have behov for anden hjælp end den, der står i afgørelsen.

Ønsker en borger et besøg flyttet til et andet tidspunkt, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. Hvis borgeren aflyser praktisk hjælp til rengøring og tøjvask senest kl. 12 hverdagen før, indsatsen skulle været leveret, henstilles til, at leverandøren tilbyder en anden dag senest inden for 7 hverdage.

3.12 Forgæves gang

Møder leverandørens medarbejdere en låst dør, så gælder følgende:

- Medarbejderen ringer på flere gange
- Medarbejderen sikrer sig, at borgeren ikke har aflyst besøget
- Medarbejderen orienterer sig om det ser ud, som det plejer
- Gå eventuelt en tur rundt om boligen for at se, om den pågældende kan ses
- Medarbejderen forsøger at ringe til borgeren
- Medarbejderen kontakter nærmeste leder
- Eventuelle nære pårørende kontaktes
- Kontakt til hospitalet for at afklare, om borgeren er blevet indlagt
- Hvis ovenstående handlinger ikke giver klarhed over, om borgeren er i hjemmet, skal politiet kontaktes for at vurdere, om der skal rekvireres en låsesmed. Kontakt til politiet skal foregå efter aftale med eventuelle pårørende. Låsesmed er for borgers egen regning og kan ikke anvendes uden forudgående aftale med politiet

Leverandøren er forpligtet til at overholde ovenstående med henblik på at sikre, at borgeren ikke er i hjemmet og er kommet til skade. Leverandøren er desuden forpligtet til at orientere Myndighed.

3.13 Nødkald

Borgere visiteret til personlig pleje og praktisk hjælp, skal have mulighed for at tilkalde akut hjælp via telefon til personalet.

Myndighed kan visitere et nødkald til borgerne efter servicelovens § 112, hvor formålet er at sikre, at borgeren kan tilkalde akut hjælp i nødsituationer, hvor det ikke er muligt at tilkalde hjælp på anden vis.

Nødkaldet går direkte til den leverandør, borgeren har valgt – det vil sige til kommunen eller den private leverandør. Leverandøren har ubetinget og uden ophold pligt til at handle på nødkald.

Leverandøren skal som udgangspunkt selv vurdere og sende hjælp til borgeren, der har ringet eller trykket nødkald. Leverandøren skal vurdere, om der er behov for at rekvirere en sygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for sygeplejeydelser eller sygeplejefagligt tilsyn.

Leverandøren skal besvare nødkaldet i tidsrummet 07.00 – 23.00. Den kommunale leverandør besvarer nødkald i tidsrummet 23.00 – 07.00.

Leverandøren er forpligtet til at prioritere besvarelse af nødkald, og skal sikre rettidig tilsyn ud fra en individuel vurdering i den konkrete situation.

I situationer, hvor nødkald og/eller telefoner går ned grundet tekniske problemer eller strømnedbrud, er det et krav, at leverandøren indgår aftale med den enkelte borger om at komme oftere på tilsyn.

Hvis borgeren visiteres til nødkald, vil der samtidig blive installeret elektronisk dørlås, så der kan skaffes adgang til hjemmet, når nødkaldet aktiveres.

3.14 Låsesystemer og nøglekort

Borgere, der er bevilget nødkald og/eller besøg af hjemmeplejen, og ikke selv kan åbne døren eller har let ved at falde, kan visiteres til at få opsat et låsesystem. Låsesystemet opsættes af det kommunale hjælpe-middeldepot.

Leverandørens medarbejdere får udleveret en personlig adgang til låsesystemet enten i form af et fysisk nøglekort eller en digital adgang via en app. Adgangen rekvireres ved Billund Kommune. Al brug af den elektroniske dørlås bliver logget.

Leverandøren er ansvarlig for eventuel midlertidig håndtering af borgernes egne nøgler - herunder for at opbevare disse forsvarligt i nøgleskab. Nøglekort må ikke efterlades uden opsyn, f.eks. i bilen.

Hvis et nøglekort mistes, er leverandøren ansvarlig for at give Billund Kommune besked herom hurtigst muligt, så kortet kan blive lukket i systemet.

Omkostninger til installering af elektroniske dørlåse og oprettelse af nøglekort, afholdes af Billund Kommune. Ved bortkomst af borgernøgler i leverandørens varetægt, er leverandøren dog forpligtet til at afholde de udgifter, der måtte være forbundet hermed, f.eks. udskiftning af lås hos borger.

3.15 GPS

Borgere kan være bevilliget en GPS, hvis borgeren ikke er orienteret i tid og sted, forlader adressen uden at kunne finde tilbage og derved udsætter sig selv/eller andre for fare.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere er bekendte med og overholder Billund Kommunes retningslinjer for risikostyring, herunder den til enhver tid gældende procedure for borgere med GPS og ambulering. Ved indgåelse af kontrakt, vil den godkendte leverandør få adgang til bilagsmateriale, hvor gældende procedurer og retningslinjer for GPS indgår.

Leverandøren skal bistå i eftersøgningen af borgere, der forlader hjemmet, når eftersøgningen foregår inden for en rimelig afstand af borgerens hjem.

3.16 Afregning

Billund Kommune visiterer enkeltindsatser til borgere i eget hjem og oplyser i afgørelsen fra Myndighed, frekvens for levering af indsatserne.

Afregning sker på grundlag af oplysninger i omsorgssystemet, og afregningsgrundlaget udgøres af:

- Antallet af visiterede timer i den relevante faktureringsperiode, som er dokumenteret i omsorgssystemet
- Der fraregnes timer for perioder, hvor borgeren hospitalsindlægges, er på midlertidigt døgnophold eller hvor borgeren har meldt afbud

Leverandøren afregnes månedligt for den samlede visiterede tid i måneden opgjort på personlig pleje, praktisk hjælp og overdraget sygepleje. Der afregnes ud fra den til enhver tid gældende timepris for fritvalgsleverandører efter godkendelsesmodellen, oplyst af Billund Kommune. Taksterne for fritvalgsleverandører genberegnes én gang årligt.

Leverandøren fremsender elektronisk faktura og en udspecificeret liste over leverede indsatser til kommunen, indeholdende alle nødvendige oplysninger for afregning. Fakturering sker månedsvis bagudrettet.

Leverandøren indestår for, at oplysningerne i omsorgssystemet til enhver tid afspejler de aktuelle faktiske forhold. Leverandøren er selv ansvarlig for løbende at foretage ændringer i de opgjorte visiterede timer

ved hospitalsindlæggelse, midlertidigt ophold og rettidigt afbud. I tilfælde af manglende regulering i leveret tid, herunder fakturering for ikke leverede ydelser, vil det medføre sanktioner i henhold til kontrakten.

Leverandøren skal indsende revideret regnskab til Billund Kommune én gang årligt i aftaleperioden.

4 Øvrige betingelser for udførelse af hjælpen

4.1 Hjælpemidler

Billund Kommune yder støtte, råd og vejledning omkring hjælpemidler til borgere visiteret til den private leverandør, på lige fod med borgere visiteret til den kommunale hjemmepleje.

Billund Kommune stiller nødvendige hjælpemidler til rådighed for kommunens borgere efter forudgående visitering hertil, i overensstemmelse med gældende lovgivning på området. Myndighed foretager en konkret individuel vurdering og yder støtten efter bestemmelserne i servicelovens § 112.

Der henvises til kommunens hjemmeside for nærmere info om tilbuddene:

<https://www.billund.dk/borger/stoette-og-omsorg/hjaelpemidler-til-aeldre-og-handicappede/hjaelpemidler/>

Billund Kommune sørger for at bringe og hente bevilgede hjælpemidler fra Billund Kommunes hjælpemiddeldepot. Hjælpemiddeldepotet kører ud på fastsatte køredage. Hjælpemiddeldepotet kan ikke tilbyde at flytte møbler eller andet inventar i eget hjem. Hvis borger ønsker det, kan der efter forudgående aftale, aftales tidspunkt for selv at afhente eller returnere hjælpemidler på depotet.

Det er et krav, at leverandøren bistår borgere, som ikke selv er i stand til at kontakte Myndighed, med at ansøge om hjælpemidler eller reparation af hjælpemidler jf. de gældende procedurer. Det er ligeledes et krav, at leverandøren stiller ressourcer til rådighed i forbindelse med instruktion i brugen af hjælpemidler samt ved afprøvning af nye hjælpemidler.

Borger er selv forpligtet til dagligt vedligehold af udlånte hjælpemidler efter servicelovens § 112. Leverandøren skal dog bistå borgere, som ikke selv er i stand til at sikre den daglige vedligeholdelse.

Leverandøren skal desuden sikre, at hjælpemidler og arbejdsredskaber holdes rene ved jævnlig vask og/eller desinfektion. Hjælpemidler og arbejdsredskaber skal have et hygiejneniveau, så smitterisiko minimeres/undgås.

Det er ligeledes et krav, at leverandøren bistår borgeren med bestilling af batterier til høreapparat, bestilling af bleer, urologiprodukter, stomiprodukter og lignende, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis en borger bliver udskrevet fra sygehuset og har midlertidigt behov for hjælpemidler, udlånes disse af sygehuset og skal afleveres tilbage, når behovet er ophørt eller hjælpemidlerne tildeles permanent af Billund Kommune. Hvis borgeren eller dennes pårørende ikke selv er i stand til det, skal leverandøren bistå borgeren med at lave aftaler med sygehuset om tilbagelevering af hjælpemidlerne.

4.2 APV-hjælpemidler efter Arbejdsmiljøloven

Redskaber, som anvendes af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø, betragtes ikke som hjælpemidler efter serviceloven, men som arbejdsredskaber efter arbejdsmiljøloven. Det betyder, at det er arbejdsgiveren (leverandøren), som er ansvarlig for at tilvejebringe nødvendige arbejdsredskaber.

Hvis hjælpemidlet er nødvendigt af hensyn til arbejdsmiljøloven, skal leverandøren tilvejebringe hjælpemidlet jf. arbejdsmiljølovens § 15. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne kan udføre opgaven

sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, og at der kan ske en effektiv forebyggende indsats af forflytningsskader og unødigt nedslidning af medarbejdere.

Hvis hjælpemidlet både er nødvendigt af hensyn til arbejdsmiljøet og kan bevilges efter servicelovens § 112, ligger ansvaret for tilvejebringelsen hos den part, hvor hensynet vægter højest. Det er Myndighed, der afgør det.

Nedenfor er en liste over hjælpemidler, der som udgangspunkt betragtes som standard APV-hjælpemidler, og som leverandøren selv stiller til rådighed:

- Plejesenge
- Toiletstole med og uden el-funktioner
- Alle typer af lifte – mobile lifte, stålifte og galgelifte
- Badebænke
- Spilerdug

Leverandøren vil få mulighed at leje hjælpemidler gennem Billund Kommunes hjælpemiddeldepot. De nærmere vilkår aftales i forbindelse med indgåelse af kontrakt.

4.3 APV og forflytninger

Leverandøren skal sikre, at der foretages en vurdering af, hvorvidt borgerens hjem er en egnet arbejdsplads (APV), samt at der bliver installeret de nødvendige arbejdsredskaber. Vurderingen foretages i forbindelse med opstart af den visiterede hjælp hos borgeren. Det vurderes, hvilke arbejdsbetingede hjælpemidler (eksklusiv personlige værnemidler) der eventuelt skal leveres. Vurderingen gennemføres ud fra gældende regler.

Hvis behovet for hjælp ophører, skal hjælpemidlerne returneres. Leverandøren er forpligtet til at orientere borgeren om dette ved opstart af hjælp.

Ved borgere med behov for hjælp til forflytninger, skal leverandøren desuden sikre, at der bliver udarbejdet en forflytningsbeskrivelse, som medarbejderne kan følge. APV og forflytningsbeskrivelser dokumenteres i omsorgssystemet.

Leverandøren er ansvarlig for, at der til enhver tid er adgang til kompetencer, der kan foretage APV, vurdering af hjælpemidler, forflytninger, osv. Leverandøren skal kunne foretage APV alle hverdage med meget kort varsel, så udskrivelser fra sygehuse ikke forsinkes unødigt. Efter anmodning fra Myndighed, skal APV som udgangspunkt foretages senest dagen efter inden kl. 13.

Der henstilles til, at leverandøren udpeger og uddanner forflytningsvejledere, som har ansvaret for APV og forflytninger. Billund Kommunes forflytningsvejledere mødes 4 gange årligt, hvor leverandørens forflytningsvejleder også vil have mulighed for at deltage. Billund Kommunes forflytningsvejledere gennemfører et 8 dages uddannelsesforløb, der varetages af Social- og Sundhedsskolen i Esbjerg som et AMU-forløb. Der henstilles til, at leverandørens forflytningsvejledere gennemfører tilsvarende uddannelse.

Forflytningsvejlederen skal give instruktion til leverandørens medarbejdere i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler. Forflytningsvejlederen er desuden kontaktperson for samarbejdet med Billund Kommune i forhold til bevilling af hjælpemidler. Det er et krav, at leverandøren efterlever den til enhver tid gældende procedure ved ansøgning om hjælpemidler.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere har kendskab til korrekt anvendelse og håndtering af gængse arbejdsredskaber og hjælpemidler, f.eks. el-seng, lift, sejl og vendesystemer.

Leverandøren er forpligtet til løbende at følge op på hjemmets egnethed som arbejdsplads og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning, skal leverandøren orientere Myndighed.

4.4 Værnemidler

Det er et krav, at leverandøren følger Sundhedsstyrelsens til enhver tid gældende anbefalinger i forhold til brug af værnemidler, der kan findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside: www.sundhedsstyrelsen.dk, samt de gældende procedurer i Billund Kommune.

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgifter til alle former for nødvendige værnemidler. Dette gør sig også gældende, hvis der opstår ekstraordinære situationer med særlige krav til brug af værnemidler f.eks. under en pandemi.

5 Særlige forhold ved levering af indsatser efter sundhedsloven

5.1 Overdragelse af indsatser efter sundhedslovens § 138

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri sygepleje efter lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.

Det er på vegne af Kommunalbestyrelsen den kommunale sygepleje, der tildeler sundhedsfaglige indsatser efter lægeordination. Denne opgave kan ikke overdrages til den private leverandør. Jf. Bek. nr. 1601 af 21/12/2007 om hjemmesygepleje og VEJ nr. 102 af 11/12/2006 om hjemmesygepleje.

Det er autoriserede sundhedspersoner fx sygeplejersker og social – og sundhedsassistenter, der varetager den sundhedsfaglige behandling efter lægeordination og agerer derfor som den behandlingsansvarlige læges medhjælp i dennes patientbehandling. VEJ nr. 115 af 11/12/2009 om autoriserede sundhedspersoner benyttelse af medhjælp (delegation af forbeholdt sundhedsfaglig virksomhed)

Den kommunale sygepleje overdrager sundhedsfaglige indsatser til private leverandører af pleje og praktisk hjælp, på samme måde som til den kommunale leverandør. Leverandøren skal kunne levere de overdragede sundhedsfaglige indsatser dag og aften.

Arbejdsgangen er, at den kommunale sygepleje på baggrund af en sygeplejefaglig udredning, vurderer borgerens behov for sundhedsfaglige indsatser. Hvis borgeren eller dennes pårørende kan oplæres i at varetage opgaven, er den kommunale sygepleje ansvarlig for oplæringen. Det er til enhver tid den kommunale sygepleje, der træffer beslutning om, at en sundhedsfaglig indsats kan overdrages eller videredelegeres og til hvilken faggruppe, samt fører tilsyn med indsatsen og beslutter om den skal ændres eller afsluttes.

Den private leverandør skal levere de indsatser den kommunale sygepleje vurderer er relevante at overdrage eller videredelegere og følge den plan, den kommunale sygepleje har lagt sammen med borgeren og den behandlingsansvarlige læge. Leverandøren skal efterleve den til enhver tid gældende samarbejdsmodel i Billund Kommune for opgaveoverdragelse/videredelegation.

Leverandøren skal kontinuerligt sikre, at personalet har en uddannelse med de kvalifikationer og generelle basiskompetencer, der matcher de sundhedsfaglige indsatser, de skal udføre. Der henvises til Billund Kommunes katalog for kompetenceprofiler for uddybelse af krav til basiskompetencer. Leverandøren er ansvarlig for at melde tilbage til den kommunale sygepleje ved behov for oplæring eller opkvalificering.

Leverandører skal således fastsætte den overordnede ramme for ansvars- og kompetencefordeling overfor de faggrupper, der løser sundhedsfaglige indsatser, da rammerne skal være kendt og fulgt af personalet. Det er et krav, at leverandøren i forhold til overdraget sygepleje, efterlever de til enhver tid gældende procedurer og instrukser for sygepleje, f.eks. instruks for medicin håndtering i Billund Kommune, procedure for forebyggelse af trykspor/tryksår mv, og instruks for fravalg og afbrydelse af behandling, herunder

genoplivningsforsøg. Leverandøren skal således have adgang til disse instrukser og procedurer og agere derefter som følge af opdateringer eller nye lovkrav.

Leverandører af indsatser efter sundhedslovens § 138 er underlagt krav om tavshedspligt efter kapitel 9 i sundhedsloven.

Leverandørens autoriserede sundhedsfaglige personale skal indgå i et samarbejde med den kommunale sygepleje om undervisning, oplæring og supervision af leverandørens plejepersonale – dvs. ikke sundhedsfagligt personale, der benyttes som medhjælp af den kommunale sygepleje.

5.2 Sygeplejeartikler

Billund Kommune afholder udgifter til sygeplejeartikler, der anvendes i forbindelse med levering af overdragede sundhedsfaglige indsatser, det gælder f.eks. sårplejeprodukter, sprøjter og kanyler. Udlevering af sygeplejeartikler sker efter nærmere aftale mellem den private leverandør og den kommunale sygepleje.

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgifter til sygeplejeartikler, der er at betragte som værnemidler, f.eks. sterile handsker, overtrækskitler mm. Der henvises til afsnit 4.4. om værnemidler.

Borgerne skal selv indkøbe artikler til personlig pleje som f.eks. engangsvaskeklude, affaldsposer osv.

5.3 VAR portalen

Udover de lovbestemte sundhedsfaglige instrukser og procedurer, der lokalt skal være udarbejdet, kendt og fulgt af personalet, anvender den kommunale sygepleje også VAR for at kvalitetssikre en given sundhedsfaglig indsats.

Billund Kommune har tilkøbt adgang til VAR portalen, hvor leverandøren kan tilgå evidensbaserede procedurer indenfor sundhedsområdet. Der er ligeledes integration mellem VAR portalen og kommunens omsorgssystem.

Leverandøren skal kunne tilgå VAR portalen under Billund Kommunes licens.

5.4 Tidlig opsporing

Den kommunale sygepleje anvender en metode for tidlig opsporing af begyndende sygdom (TOBS) med henblik på at forebygge (gen-)indlæggelser. Ligeledes bliver triage-metoden anvendt dagligt, hvor borgere med ændringer i helbreds- og funktionstilstande bliver vurderet og tiltag bliver drøftet og iværksat.

Leverandøren er forpligtiget til at anvende de metoder, der bliver anvendt af den kommunale sygepleje med henblik på tidlig opsporing og forebyggelse. Leverandøren skal føre tilsyn med, at metoden for tidlig opsporing bliver anvendt.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejdernes viden om TOBS og triage løbende opdateres. Det er ligeledes et krav, at leverandøren dokumenterer data om TOBS, hverdagsobservationer og triage i omsorgssystemet.

5.5 Dokumentation efter sundhedsloven

For de faggrupper, der udfører sundhedsfaglig pleje og behandling indenfor sundhedsloven, følger der en journalføringspligt Jf. BEK nr. 713 af 12/06/2024 om autoriserede sundhedspersoner journalføring

Leverandøren er ansvarlig for, at sit personale har de nødvendige kompetencer og muligheder for at journalføre den sundhedsfaglige behandling og dermed overholder den journalføringspraksis, som er besluttet for den kommunale sygepleje.

Der henvises i øvrigt til afsnit 6.2 i kravsspecifikation, hvor generelle krav til dokumentation er beskrevet.

5.6 Det fælles medicinkort (FMK)

Det er nationalt besluttet, at "Det fælles medicinkort" skal udbredes til alle relevante parter – uanset om borgerne bor på et plejehjem, er på sygehus, hos praktiserende læge eller modtager syge-/hjemmepleje.

Det fælles medicinkort (FMK) er en digital løsning, som understøtter minimering af risikoen for fejlmedicinering samtidig med, at det forbedrer sikkerheden og kvaliteten af behandlingen med medicin.

Det er et krav, at leverandører af sundhedslovsindsatser anvender Det fælles medicinkort (FMK) på lige fod med Billund Kommunes øvrige personale og efter de gældende retningslinjer. Det fælles medicinkort (FMK) tilgås via omsorgssystemet og adgang forudsætter, at medarbejderen har en sundhedsfaglig autorisation.

6 Kvalitet og dokumentation

Kvalitet i Billund Kommune handler bl.a. om efterlevelse af politisk besluttede kvalitetsstandards og serviceniveau, om efterlevelse af specifikke procedurer og lovkrav, om systematisk vidensdeling samt om at afstemme og indfri forventninger mellem kommunen, leverandøren og den borger, som modtager hjemmepleje.

Det handler bl.a. om:

- Levering af visiterede indsatser på det fastsatte faglige niveau
- At borgerne har en oplevelt efterlevelse af serviceniveau
- At have fokus på og forebygge fejl via registrering og aktivt arbejde med utilsigtede hændelser
- At forebygge indlæggelser ved tidlig opsporing af begyndende sygdom
- Løbende og korrekt dokumentation af de indsatser, der leveres til borgerne
- Tværgående samarbejde med "borgeren i centrum", så borgerne oplever at være herre i eget liv, hvor borgerne understøttes i et værdigt liv på borgernes egne præmisser

6.1 Kvalitetsstandards

Kommunalbestyrelsen i Billund Kommune har vedtaget kvalitetsstandards for Voksenstøtteområdet, der beskriver de indsatser, som Billund Kommune tilbyder efter serviceloven til borgere over 18 år.

Kvalitetsstandards revideres løbende og disse danner grundlag for serviceniveauet og de kvalitetsmæssige krav i Billund Kommune, sammen med den gældende lovgivning.

Gældende kvalitetsstandards er tilgængelige på Billund kommunen hjemmeside: <https://www.billund.dk/borger/stoette-og-omsorg/aeldre/kvalitetsstandards-for-borgere-over-18-aar/>.

Det er et krav, at leverandøren holder sig løbende orienteret om evt. ændringer og til enhver tid efterlever de af Kommunalbestyrelsens godkendte kvalitetsstandards for hjemmepleje, herunder mål og værdigrundlag, som fremgår af disse.

6.2 Dokumentation

Billund Kommune arbejder efter dokumentationsmetoden Fælles Sprog 3 (FS3). Leverandøren skal i forbindelse med journalføring overholde de bestemmelser, der foreligger på nationalt plan og som er

udmøntet i materialet om "Den gode dokumentation i Voksenstøtteområdet". Leverandøren skal til enhver tid efterleve alle gældende procedurer, der er relevante for de opgaver, der løses på vegne af kommunen.

Billund Kommune kan til enhver tid stille krav om, at leverandøren skal efterleve nye procedurer, hvis procedurerne vurderes at have afgørende betydning for efterlevelse af lovkrav, opgaveløsningen, kvalitet eller samarbejdsrelationen. Eller hvis procedurerne udspringer af væsentlige ændringer i opsætning eller brug af omsorgssystemet.

I henhold til serviceloven skal den enkelte medarbejder løbende sikre sig, at borgerne får den hjælp og støtte, der er behov for, samt dokumentere afvigelser ved levering af indsatser.

Leverandøren udarbejder og dokumenterer indsatsmål og handlingsanvisninger for de visiterede indsatser i samarbejde med borgeren og evt. pårørende, i det omfang det giver mening. Leverandøren skal sikre, at indsatsmål og handlingsanvisninger understøtter mål og formål med hjemmeplejen angivet fra Myndighed.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere, når indsatsen med det tilhørende indsatsmål og handleanvisning ikke kan udføres som beskrevet, f.eks. hvis borgeren ikke er hjemme eller borgerens helbredtilstand er ændret. Afvigelser kan være både forbedringer og forværringer.

Leverandøren skal desuden efterleve følgende krav ift. dokumentation:

- Det er et krav, at det er den samme person, som har udført den konkrete opgave hos borgeren, som også dokumenterer i borgerens journal
- Der dokumenteres tidstro, hvilket vil sige i forbindelse med opgavens udførelse eller snarest muligt herefter, og senest ved arbejdstids ophør
- Dokumentation skal være kort og præcis
- Der skal dokumenteres på dansk, entydigt og struktureret. Der skal anvendes alment kendte fagudtryk og fagligt anerkendte forkortelser

6.3 Magtanvendelse og tvang

Der må som udgangspunkt ikke anvendes magt jf. servicelovens §§ 124-124a eller tvang i forbindelse med behandling jf. LBK nr. 126 af 27/01/2019 om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile.

Vedrørende magtanvendelse efter serviceloven

Magtanvendelse skal altid være undtagelsen og må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk støtte.

Leverandøren er forpligtet til at følge gældende regler i serviceloven for registrering, indberetning og dokumentation af magtanvendelse og arbejde ud fra de til enhver tid gældende procedurer for magtanvendelse i Voksenstøtteområdet.

Vedr. tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile efter sundhedsloven.

Anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile skal være lægeordineret. Det er den ordinerende læge, der skal sikre, der oprettes en tvangsprotokol ved dennes beslutning om anvendelse af tvangsbehandling, herunder tvangsindgreb ved somatisk behandling.

Den behandlingsansvarlige læge kan delegere gennemførelsen af tvangsbehandlingen, herunder tvangsindgreb til andre. Ved delegation skal der også oprettes en tvangsprotokol for det personale, der gennemfører tvangsbehandlingen herunder tvangsindgrebet. Tvangsprotokollen er en del af patientjournalen.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejderne til enhver tid er opdateret på de gældende procedurer, regler og lovgivning på områderne. Dette sker ved, at leverandørens medarbejdere kan fremvise et bestået kursusbevis efter gennemførelse af Billund Kommunes e-learning om magtanvendelse.

6.4 Samtykke

I det daglige arbejde med borgeren, skal leverandøren dokumentere borgerens informerede samtykke i forhold til, om borgeren ønsker at modtage hjælp i konkrete situationer i henhold til gældende lovgivning. Dokumentation foretages i omsorgssystemet.

Ingen behandling må indledes eller fortsætte uden borgerens samtykke. Borgerens samtykke skal gives til en konkret behandling i forbindelse med den aktuelle sygdomssituation. Borgerens samtykke til behandling skal journalføres. Ved varigt inhabile borgere, skal der indhentes stedfortrædende samtykke til behandling. Det stedfortrædende samtykke til behandling skal ligeledes fremgå af borgerens journal.

Leverandøren skal til enhver tid overholde borgerens retssikkerhed indenfor diverse lovgivningsområder og følge procedurer for indhentelse af samtykke til behandling i Voksenstøtteområdet.

7 Kvalitetsopfølgning

7.1 Egenkontrol og journalaudit

Leverandøren skal udføre egenkontrol, der sikrer, at indsatser leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede godkendelsesmateriale.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde aktivt med kvalitetsudvikling gennem opfølgning på opnåede resultater samt på effekten af den leverede indsats. I de tilfælde, hvor forventede resultater ikke er opnået, skal leverandøren iværksætte handlinger, der understøtter opnåelse af resultater og effekt.

Leverandøren skal som minimum føre egenkontrol med:

- Leverede indsatser
- Leveret tid
- Ændringer i planlagte besøg: aflysning af besøg, flytning af besøg, erstatningsbesøg
- Utilsigtede hændelser – indberetning og læring
- Klagesager – håndtering og læring
- Magtanvendelse
- Tidlig opsporing (TOBS)
- Rettidig og korrekt dokumentation
- Medicinhåndtering, -administration og -dokumentation
- Gennemførelse af E-learning og øvrig introduktion

Egenkontrollen skal være så detaljeret og entydigt dokumenteret, at denne kan kontrolleres af Billund Kommune, dennes tilsyn eller tilsvarende.

Dokumentation af egenkontrol og eventuelt igangsatte handlinger skal medbringes til samarbejds møder med Billund Kommune. Der skal foreligge beskrivelser af observation, handlingsplan og eventuelt opfølgning på mangler.

7.2 Undersøgelse af borgernes tilfredshed

Billund Kommune ønsker, at borgerne udtrykker høj tilfredshed med de indsatser, som borgerne modtager fra kommunen eller kommunens private leverandører af hjemmepleje.

For at undersøge borgernes tilfredshed kan Billund Kommune vælge at få gennemført en tilfredshedsundersøgelse.

Hvis der i aftaleperioden iværksættes analyse af borgernes tilfredshed, kan Billund Kommune udpege borgere tilfældigt til at deltage i undersøgelsen.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde med resultaterne af undersøgelsen, herunder at iværksætte aktiviteter til at rette op på ikke tilfredsstillende resultater, samt formidle resultater og eventuelt iværksætte aktiviteter til borgerne og deres pårørende.

Det er et krav, at leverandøren arbejder målrettet for enten at fastholde en udtrykt tilfredshed eller at øge tilfredsheden, som borgerne og deres pårørende giver udtryk for.

7.3 Kommunalt tilsyn

Billund Kommune er forpligtet til at sikre, at de indsatser, borgerne bliver bevilget, leveres i det omfang og på den måde, det er bestemt gennem kvalitetsstandarder og lovgivning – og som angivet i materialet til godkendelse af fritvalgsleverandører. Billund Kommune vil derfor løbende følge op på kvaliteten af de leverede indsatser for at sikre, at opgavevaretagelsen efterlever kravene.

Leverandøren er underlagt det kommunale tilsyn, som på vegne af Kommunalbestyrelsen skal påse, at borgerne får den hjælp, som de har ret til og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

Tilsynene varetages af konsulenter fra Billund Kommune, hvor tilsyn kan udføres både som uanmeldte og anmeldte tilsyn. Tilsynene bliver udført med fastlagte intervaller i form af en turnusordning, hvor tilbuddene får et tilsyn hvert 2.-3. år. Derudover vil klager og eksterne påbud, efter en vurdering af Chefen for Voksenstøtteområdet i Billund Kommune, kunne generere et uanmeldt kommunalt tilsyn.

Det er et krav, at leverandøren deltager aktivt i de kommunale tilsyn og efterlever anvisninger herfra. De nærmere rammer for udførelsen af tilsynene fremgår af Billund Kommunes tilsynspolitik. Der henvises til bilagsmaterialet for nærmere info om tilsynspolitikken.

7.4 Tilsyn fra andre instanser

Leverandøren som udfører sundhedsfaglige indsatser, er underlagt det sundhedsfaglige tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed. Tilsynet vurderer patientsikkerheden på stedet og kan pålægge stedet forbedringer indenfor identificerede sundhedsfaglige områder, f.eks. journalføring, medicinbehandling, samtykke til behandling, hygiejne mv. Leverandøren er således forpligtet til at være oprettet i behandlingsregistret.

Leverandøren skal kende og efterleve de til enhver tid gældende målepunkter i det sundhedsfaglige tilsyn: <https://stps.dk/sundhedsfaglig/tilsyn/tilsyn-med-behandlingssteder/tilsyn-med-plejeomraadet>.

7.5 Utilsigtede hændelser (UTH)

Leverandører af sundhedslovsindsatser er efter sundhedslovens kapitel 61 forpligtet til at indrapportere utilsigtede hændelser til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Ved en utilsigtet hændelse forstås ifølge sundhedslovens § 198 stk. 5 en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed, herunder præhospital indsats, eller i forbindelse med forsyning af og information om lægemidler. Utilsigtede hændelser omfatter på forhånd kendte og ukendte hændelser og fejl, som ikke skyldes borgerens sygdom, og som enten er skadevoldende eller kunne have været skadevoldende, men forinden blev afværget eller i øvrigt ikke indtraf på grund af andre omstændigheder.

Leverandøren er forpligtet til at instruere medarbejdere, der leverer ydelser efter sundhedsloven, til at indrapportere utilsigtede hændelser og sikre, der bliver uddraget læring af hændelserne med henblik på at styrke patientsikkerheden.

Billund Kommunes Risikomanager behandler indrapporteringerne efter gældende retningslinjer fra Styrelsen for Patientsikkerhed og Billund Kommune. Det betyder, at leverandøren er sagsbehandler af egne utilsigtede hændelser og kan inddrage risikomanager i analysearbejdet ved alvorlige og dødelige hændelser.

Leverandøren skal sikre, at der bliver udarbejdet handleplaner på baggrund af analysearbejdet samt, at hændelserne bidrager til læring og vidensdeling, således lignende hændelser forebygges. Leverandøren skal ligeledes sikre, at identificerede kvalitetssikringstiltag bliver implementeret hos medarbejderne.

7.6 Klager

Leverandøren er forpligtet til at behandle klager i overensstemmelse med forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligten, vejledningspligten og pligten til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere alle klager i borgerens sag, uanset hvad de handler om og hvordan de modtages. Dokumentation af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, så gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal behandle klager over opgavens udførsel hurtigst muligt. Ved mindre uoverensstemmelser mellem leverandøren, borgerne og deres pårørende, håndteres klagen af leverandøren. Hvis leverandøren modtager skriftlige eller mundtlige klager fra borgere, pårørende eller andre aktører af alvorlig karakter, er leverandøren forpligtet til at orientere Myndighed i Billund Kommune. Klager forventes besvaret inden for 7 hverdage.

Klager over kommunens serviceniveau sendes til Myndighed, hvor de vil blive behandlet efter gældende procedure.

Klager vedrørende visitationsafgørelser behandles af Myndighed. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Myndighed i Billund Kommune.

Modtager Billund Kommune klage over leverandørens udførsel af opgaver, vil denne blive sendt til leverandøren med information om, hvornår og hvordan klagen ønskes besvaret.

Leverandøren skal til enhver tid medvirke ved behandlingen af eventuelle klager og klagesager, herunder videregivelse af alle oplysninger omhandlende klager.

Leverandøren skal skriftligt beskrive virksomhedens håndtering af klager.

7.7 Aktindsigt

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende borgeren selv. Der henvises til retssikkerhedslovens § 43, der omtaler opgaver, som offentlige myndigheder overlader til private samt til offentlighedsloven.

Tilsvarende regler om ret til indsigt i registrerede personoplysninger gælder efter persondataloven.

Det er et krav, at leverandøren ved anmodning om aktindsigt fra borgere eller andre aktører, bistår Billund Kommune i besvarelsen af aktindsigten. Det kan f.eks., men ikke begrænset til, være at udlevere efterspurgte oplysninger, som ikke fremgår af borgerens journal i omsorgssystemet eller oplysninger om leverandørens virksomhed.

Der gælder andre regler for aktindsigt, når det handler om indsatser efter sundhedsloven. Henvendelser om aktindsigt i en borgers sundhedsjournal, behandles af leverandøren efter Billund Kommunes til enhver til gældende procedure for aktindsigt indenfor sundhedsloven.

8 Samarbejde

8.1 Samarbejds- og kvalitetsopfølgningsmøder

Leverandørens primære samarbejdspartner i Billund Kommune vil være Myndighed i Voksenstøtteområdet. Leverandøren er desuden forpligtet til at deltage i 2 årlige møder, hvor der følges op på den indgåede aftale, på kvaliteten i opgaveløsningen og på samarbejdet generelt.

Møderne vil være med deltagelse af leder af Myndighed, Chef for Voksenstøtteområdet, konsulent fra Billund Kommune og den private leverandør. Leverandøren forpligter sig til at stille med repræsentanter til møderne, som matcher deltagerkredsen fra kommunen.

Billund Kommune er ansvarlig for afholdelse af opfølgningsmøderne og stiller konsulentbistand til rådighed.

Billund Kommune er ansvarlig for:

- At indkalde til møderne
- At indsamle dagsordenspunkter
- At udsende dagsorden til møderne
- At skrive og udsende referat af møderne

Billund Kommune ønsker en samarbejdsorienteret dialog med leverandøren om levering af hjemmepleje, den daglige opgavevaretagelse samt den fortsatte udvikling på Voksenstøtteområdet.

Leverandørens tilgang til samarbejde er således essentiel såvel i forhold til Billund Kommune som til andre aktører, leverandører og ikke mindst borgerne.

Samarbejdet skal understøtte en fortsat høj kvalitet i de af aftalen omfattede indsatser og opgaver, kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af indsatser samt mulighed for fortsat udvikling af indsatser, opgaver og procedurer.

Billund Kommune opfatter det som centralt og væsentligt, at det bærende element i samarbejdet er dialog, og at samarbejdsrelationen mellem parterne bygger på tillid, åbenhed, fleksibilitet og proaktiv adfærd.

Billund Kommune og leverandøren er gensidig forpligtet og parternes respektive interesser indordnes i vid udstrækning under et fælles ansvar for at opnå den bedst mulige opgaveløsning i alle situationer.

I samarbejdet vil der kunne opstå tvister mellem leverandør og kommune, samt uoverensstemmelser i samarbejdet mellem borger, pårørende og leverandøren. Her er leverandørens tilgang til at håndtere konflikter og evne til at finde løsningsmodeller særlig relevant.

8.2 Tilgængelighed

Leverandøren skal stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed for at sikre et hurtigt og smidigt samarbejde.

Leverandøren skal desuden sikre, at der forefindes et hovednummer som borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere kan benytte samt et antal direkte telefonnumre til brug for Billund Kommunes administrative medarbejdere.

Borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere skal kunne kontakte leverandøren telefonisk i tidsrummet kl. 07.00 - 23.00 alle dage året rundt. Leverandører, der udelukkende leverer praktisk hjælp, skal kunne kontaktes i tidsrummet 07.00 - 15.00 på hverdage.

Leverandørens administrative medarbejdere skal kunne kontaktes telefonisk af Myndighed i tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 på hverdage.

Leverandøren skal besvare mails inden for 24 timer fra modtagelsen heraf. Mailkorrespondancer med personfølsomme oplysninger skal foregå via sikker e-mail.

Korrespondance med borgere, pårørende eller andre aktører, skal ligeledes foregå via sikker e-mail og alternativt pr. almindelig post.

8.3 Samarbejde med relevante aktører

Det er et krav, at leverandøren etablerer gode relationer og et godt samarbejde med relevante aktører på sundheds- og ældreområdet.

Leverandøren skal koordinere hjælpen til borgeren og understøtte håndteringen af snitflader i samarbejdet med andre aktører ved bl.a. at stå til rådighed for:

- Praktiserende læger og sygehuse
- Voksenstøtte Myndighed
- Billund Kommunes hjemmesygepleje
- Billund Kommunes magtanvendelsesteam
- Sundhed og Træning, om rehabilitering og træning
- Daghjem, midlertidige ophold og plejehjem
- Socialpædagogisk personale
- Frivillige

Leverandøren skal stille ressourcer til rådighed til forberedelse og afholdelse af tværfaglige samarbejds-møder, samt til øvrig tæt samarbejde om borgernes forløb. Rettidig kommunikation på tværs af sektorerne og/eller på tværs af Voksenstøtte i Billund Kommune er et væsentligt element for at sikre borgernes trivsel og forebyggelsesindsatsen.

8.4 Demenskonsulenter

Billund Kommune har demenskonsulenter, der rådgiver, vejleder og superviserer medarbejdere på plejeområdet samt borgere og pårørende, der er berørt af sygdomme indenfor demensområdet.

Det forventes, at leverandøren indgår i et tæt samarbejde med demenskonsulenterne, så relevante informationer og observationer om den enkelte borger videregives til demenskonsulenterne. Leverandøren kan trække på demenskonsulenternes viden i konkrete borgersager eller til generel vidensdeling.

9 Personaleforhold

Det er leverandørens ansvar at levere de visiterede indsatser på kompetent og forsvarlig vis og i overensstemmelse med det politisk besluttede serviceniveau.

Leverandøren skal være i stand til at levere hjemmepleje, der spænder fra relativt enkle, praktiske indsatser hos velfungerende borgere, til omfattende pleje hos stærkt svækkede og syge borgere. Ved levering

af hjemmepleje skal leverandøren derfor altid sikre, at der er det rette match mellem borgerens kompleksitet og den enkelte medarbejders kompetencer.

Det brede spænd i opgaver stiller krav til, at leverandørens organisation omfatter en række funktioner og kompetencer, der understøtter medarbejderne samt levering af de visiterede indsatser og en løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer.

9.1 Personalepolitik og leverandørens forpligtelser

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik enten på sin hjemmeside eller ved at fremsende den til Billund Kommune.

Leverandøren er desuden forpligtet til at sikre, at virksomhedens medarbejdere:

- Er bekendte med, at de ikke må rekruttere borgere til den private leverandør, som de har kendskab til fra tidligere ansættelser
- Nærtstående til medarbejdere og medarbejdere må ikke modtage gaver, testamentarisk arv og/eller lignende økonomiske fordele fra borgere i Billund Kommune, som medarbejderne leverer hjemmepleje til under nærværende aftale. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem medarbejderne og borgerne
- Ifølge § 43 i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, er private leverandører underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i serviceloven. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er kendt med disse
- Har tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 og 3, om forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne afgiver tavshedserklæring ved ansættelse og denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved aftalens ophør
- Har en skærpet underretningspligt og skal derudover have kendskab til leverandørens forpligtelse til at gøre Billund kommune opmærksom på forhold, der kræver handling i forhold til den enkelte borger

Leverandøren skal desuden sikre, at der foreligger opdaterede medarbejderlister, billedlegitimation, ansættelsesbreve og uddannelsesbeviser på medarbejderne.

9.2 Løn- og ansættelsesforhold

Leverandørens ansatte skal være sikret løn, arbejdstider og arbejdsvilkår, som svarer til de overenskomstmæssige aftaler, som er indgået inden for fagområdet og repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark. Leverandøren skal overholde gældende lovgivning i forhold til at være arbejdsgiver.

9.3 Krav til ledelsen hos leverandøren

Billund Kommune ser den lokale ledelse hos leverandøren som en afgørende forudsætning for en velfungerende hjemmepleje, idet ledelsen skal tegne den faglige og etiske profil og fungere som den overordnede kulturbærer. Billund Kommune stiller krav om, at den daglige ledelse eller stedfortrædere skal være tilgængelig for virksomhedens ansatte.

Billund Kommune stiller ikke specielle krav til den daglige ledelses uddannelsesbaggrund. Billund Kommune forventer dog, at leverandøren byder ind med en højt kvalificeret ledelse, hvor den daglige ledelse har de nødvendige kompetencer til at sikre, at den leverede hjemmepleje foregår på faglig kompetent vis og med et højt niveau, samt at der løbende sikres udvikling af medarbejderne og af plejen til gavn for borgerne.

Billund Kommune forventer, at ledelsen er i stand til at håndtere problemer og akut opståede hændelser i dagligdagen i relation til borgere, pårørende, medarbejdere og samarbejdspartnere.

Billund Kommune forventer ligeledes, at ledelsen er i stand til at skabe gode rammer for det daglige arbejde således, at såvel medarbejderne som borgerne trives.

Hvis den daglige ledelse bliver udskiftet i aftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til at underrette Billund Kommune herom.

9.4 Krav til medarbejdernes faglige kompetencer

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjemmepleje til enhver tid ydes af kvalificerede og kompetente medarbejdere, der er i stand til at udføre hjemmeplejen på forsvarlig vis.

Krav til medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund fremgår af godkendelseskriterierne. Leverandøren skal derudover sikre, at medarbejderne opfylder en række krav til faglige kompetencer.

Medarbejderne skal have de nødvendige kompetencer til at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne aktivt inddrages i opgaveløsningen. Ligeledes skal medarbejderne være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand og handle derefter.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne er opdaterede inden for aktuel viden på social- og sundhedsområdet samt inden for teknologi i en sådan grad, at de kan støtte borgerne i at benytte deres hjælpemidler, herunder også IT- og kommunikationshjælpemidler.

Leverandøren skal desuden sikre, at medarbejderne får den fornødne opbakning/supervision i det daglige arbejde, samt at medarbejderne gennemgår den nødvendige udvikling og vedligeholdelse af deres kompetencer.

I takt med, at karakteren af indsatserne bliver stadig mere kompleks, er leverandøren forpligtet til at sikre, at medarbejderne bliver efteruddannet, så de kan imødekomme det til enhver tid gældende behov for kompetencer. Det forudsættes, at leverandøren afsætter de nødvendige ressourcer hertil.

9.5 Generelle krav til medarbejderne ved levering af indsatser

Kommunen stiller følgende generelle krav til medarbejderne ved levering af de visiterede indsatser:

- Medarbejderne må ikke have tætte familiemæssige relationer til de borgere, de leverer hjemmepleje hos
- Medarbejderne må ikke være påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer i arbejdstiden
- Medarbejderne må ikke ryge i borgernes hjem
- Medarbejderne må ikke opholde sig i borgernes hjem uden den enkelte borgers tilstedeværelse eller borgerens samtykke
- Medarbejderne skal kunne gøre sig forståelige på dansk, såvel mundtligt som skriftligt, samt kunne læse dansk, så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- Medarbejderne har tilstrækkelige IT-kundskaber til at kunne anvende og betjene Billund Kommunes omsorgssystem på såvel pc som på tablets og/eller smartphone
- Medarbejderne skal være i stand til at dokumentere den leverede hjemmepleje i Billund Kommunes omsorgssystem jf. gældende procedurer for dokumentation
- Medarbejderne skal kende og forstå beskrivelsen af den visiterede indsats
- Medarbejderne skal være i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger i Billund Kommune, hvis borgeren måtte have behov herfor
- Medarbejderne skal være uddannet i førstehjælp, brandbekæmpelse, hygiejne og forflytningsteknik

9.6 Arbejdsmbeklædning

Medarbejderne skal altid fremstå velsoignerede og være iført en arbejdsdragt, der lever op til de til enhver tid gældende krav. Medarbejderne skal være bekendte med, og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.

Det skal tilstræbes, at alle leverandørens medarbejdere bærer ens eller tilsvarende beklædning, når de er i borgerkontakt, som er påført leverandørens logo, så borgere nemt kan identificere medarbejderen som værende en af leverandørens medarbejdere. Medarbejderne skal desuden altid bære synlig billedlegitimation.

En arbejdsdragt defineres her som den beklædning medarbejderen ifører sig, eller eventuelt tager udover sit eget tøj, for at reducere risikoen for overførsel af smitte. Ved en almindelig arbejdsdragt i sundheds- og plejesektoren, forstås en beklædning, medarbejderen ved arbejdets start tager på og umiddelbart efter endt arbejdsdag tager af og lægger til vask.

Leverandøren er selv ansvarlig for at anskaffe tøjet, samt sikre at det bruges korrekt af medarbejderne. Det er således leverandøren der er ansvarlig for opbevaring, renholdelse og vedligeholdelse, samt eventuelt fører tilsyn med at medarbejderen overholder retningslinjerne.

Arbejdsdragten er ikke at betragte som et personligt værnemiddel, og er derfor ikke beregnet til beskyttelse ved særlige procedurer. Arbejdsdragt samt håndtering heraf, skal følge de til enhver tid eksisterende anbefalinger – herunder til hygiejne.

9.7 Kompetenceudvikling af medarbejdere

Leverandøren forpligter sig til at deltage i undervisning og i de samarbejds- og udviklingsfora, som Billund Kommune inviterer til. I timepriserne er der indregnet tid til at deltage i disse fora.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere gennemgår et introduktionskursus om Voksenstøtte i Billund Kommune ved ansættelse og i forbindelse med implementering af tværorganisatoriske forandringer, f.eks. i forbindelse med indgåelse af aftalen. Billund Kommune bistår, ved opstart af godkendte leverandører, med introduktion til Voksenstøtte samt relevante procedurer og retningslinjer. Efterfølgende introduktion til nye medarbejdere sker efter nærmere aftale mellem Billund Kommune og leverandøren.

Introduktionen skal blandt andet sikre, at medarbejderne har det nødvendige kendskab og adgang til:

- Kommunens hjemmeside og de informationer og procedurer, der kan findes dér
- Kommunens politikker og relevante kvalitetsstandarder
- Procedurer for dokumentation i Billund Kommunes omsorgssystem
- Procedurer for kommunikation mellem leverandør og Billund Kommune
- Procedurer for relevante områder indenfor kommunens kvalitetsarbejde
- Gældende lovgivning, herunder regler om tavshedspligt samt oplysnings- og tilbagemeldingspligt

Listen er ikke udtømmende.

9.8 Introduktion og adgang til E-learning

Billund Kommunes medarbejdere gennemfører løbende nedenstående E-learningprogrammer:

- Medicin, der består af to moduler
- Hygiejne
- Magtanvendelse
- GDPR

Leverandøren skal ligeledes sikre, at medarbejderne gennemfører ovenstående E-learningprogrammer, samt løbende tilbydes kompetencegivende efter- og videreuddannelse. Leverandøren afregnes for brug af E-learningprogrammer. De nærmere vilkår vil fremgå af bilag til kontrakten.

10 Praktiske forhold

10.1 Lokaler og personalefaciliteter

Det påhviler leverandøren at stille de nødvendige lokaler og faciliteter til rådighed for sine medarbejdere til at løfte opgaverne under denne aftale, herunder omklædningsfaciliteter, personaletrum, parkering til bilerne efter brug m.v.

10.2 Transportmidler

Leverandøren stiller selv biler og andre transportmidler til rådighed for sine medarbejdere til udførelse af opgaverne under denne aftale.

Leverandøren skal i forbindelse med udførelsen af indsatserne, gøre brug af energibesparende materiel og i videst muligt omfang tage hensyn til miljø og klima.

11 IT-udstyr, omsorgssystem og brugere

11.1 IT-udstyr (hardware)

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af det nødvendige IT-udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med Billund Kommune, borgerrelateret kommunikation samt dokumentation i forbindelse med levering af indsatser i Billund Kommunes omsorgssystem.

Leverandøren stiller selv det nødvendige IT-udstyr til rådighed for medarbejderne til løsning af gængse administrative opgaver, herunder stationær pc, kopi- og printudstyr, udstyr til makulering og telefoner.

Gældende krav til IT-udstyr skal til enhver tid efterleves (type, styresystem, versioner mm.), herunder krav i forhold til IT-sikkerhed. Der kan forekomme skift i omsorgssystem eller andre systemer i aftaleperioden, som nødvendiggør nyt IT-udstyr. Der henvises til bilagsmaterialet for nærmere info om krav til IT-udstyr.

Alle omkostninger til nødvendigt IT-udstyr (hardware) og SIM kort for at efterleve aftalen påhviler leverandøren. Dette gælder både indkøb, løbende vedligehold og udskiftning. Billund Kommune yder ingen form for support på leverandørens IT-udstyr.

11.2 Internet

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af internet i sine lokaler, så der kan foretages tidstro og aktuel registrering i omsorgssystemet samt sikre, at der ikke er risiko for sikkerhedsbrud.

Alle omkostninger til internet påhviler leverandøren og Billund Kommune yder ingen form for support på leverandørens internet.

11.3 IT-sikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at efterleve den til enhver tid gældende informationssikkerhedspolitik i Billund Kommune. Politikken understøtter blandt andet, at Billund Kommune efterlever persondatalovgivningen. Der henvises til bilagsmaterialet for nærmere info om Billund Kommunes gældende informationssikkerhedspolitik.

For leverandøren skal der være særlig fokus på, at personhenførbare oplysninger ikke er fysisk tilgængelige i lokaler, i biler eller ved besøg hos borgerne. Er der behov for at have oplysningerne på et fysisk medie, skal de i lokaler være låst inde og i biler/ved besøg hos borgere opbevares i lukket taske, som uvedkommende ikke kan tilgå. Er oplysningerne på papir, skal dette makuleres efter endt brug.

IT-udstyr, herunder pc'er, mobiltelefoner, tablets og andre enheder skal låses, hvis/når medarbejderne forlader det. Uvedkommende må ikke kunne tilgå Billund Kommunes IT-systemer fra leverandørens IT-udstyr.

Det er et krav, at hver medarbejder har et unikt login, som er personligt, og det må ikke udleveres til andre. Dette login giver adgang til Billund Kommunes omsorgssystem. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne kun benytter deres brugeradgang til Billund Kommunes IT-systemer, når de arbejder i kommunen. Leverandørens medarbejdere må kun tilgå oplysninger i omsorgssystemet om de borgere, som de leverer indsatser hos.

Leverandøren afholder udgifter der er forbundet med overholdelse af IT-sikkerhedskrav.

11.4 Brugeradgang

Leverandørens medarbejdere skal oprettes som brugere i Billund Kommunes brugeradministrationssystem.

Leverandøren er forpligtet til løbende at oplyse Billund Kommunes brugeradministration om tilgang, ændring i og afgang af medarbejdere, så antallet af licenser hos leverandøren modsvarer behovet. Billund Kommune understøtter oprettelsen af adgang til omsorgssystemet.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere melder sig til og benytter 2-faktor godkendelse ved log on til forskellige services. Den ekstra faktor vil typisk komme i form af en SMS. Der er derfor påkrævet, at medarbejderne har en mobil enhed med SIM-kort.

Licenser til brugeradgang til Billund Kommunes IT-systemer betales ligeledes af kommunen.

Billund Kommune stiller krav til oprettelse og løbende skift af adgangskode til omsorgssystemet. Der henvises til Billund Kommunes gældende informationssikkerhedspolitik for nærmere info om krav til oprettelse og løbende skift af adgangskode.

11.5 Omsorgssystemet

Billund Kommune anvender for nuværende omsorgssystemet KMD Nexus. Systemet stilles til rådighed for godkendte leverandører. Leverandøren vil i omsorgssystemet få adgang til data vedrørende de borgere, som har valgt den private leverandør. Leverandøren og dennes medarbejdere, må kun tilgå borgernes data i de tilfælde, hvor det har relevans ift. leveringen af visiterede indsatser.

Omsorgssystemet består af en web-del, som kan tilgås fra pc (stationær/bærbar) og tablet samt to apps, der kan tilgås fra henholdsvis tablets og smartphones. Web-delen benyttes bl.a. til planlægning af kørelister og til den løbende uddybende dokumentation.

Mobildelene er medarbejdernes daglige arbejdsredskab, hvor de kan se deres kørelister, nødvendige informationer om borgerne, handlingsanvisninger, indsatsmål og dokumentation om borgeren fra de seneste besøg. Medarbejderne kan desuden dokumentere i borgerens journal, mens de er hos borgerne.

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af tablets og/eller smartphones i et antal, så medarbejderne til enhver tid kan dokumentere ude hos borgerne i forbindelse med deres besøg og levering af indsatser. Leverandøren skal desuden sikre tilstrækkelig tilstedeværelse af pc til planlægning og uddybende dokumentation.

Dokumentation om borgere og leverede indsatser i Billund Kommune må ikke foregå fra medarbejdernes private mobiltelefoner og/eller tablets. Skulle dette forekomme, vil det blive betragtet som væsentlig misligholdelse af aftalen.

Der stilles krav om, at leverandøren anvender hele systemet samt det til enhver tid anvendte omsorgssystem til de opgaver, som leverandøren løser for Billund Kommune:

- Planlægning
- Kørelistes
- Registrering, herunder afvigelsesregistrering
- Dokumentation i henhold til gældende retningslinjer og procedurer
- Kommunikation om borgerforløbene

Visiterede borgere har adgang til egne data i omsorgssystemet med MitID på <https://borgerportalen.dk/>.

Leverandøren må alene anvende IT- og omsorgssystemet på vegne af kommunen og udelukkende til udførelse af de af aftalen omfattede opgaver.

Billund Kommune har alle rettigheder til de data, der indgår i IT- og omsorgssystemet. Leverandøren skal behandle kommunens data fortroligt.

Leverandøren er forpligtet til at overholde de instrukser, systemleverandøren kræver overholdt, herunder overholdelse af sikkerhed i forhold til de personlige brugeradgange til KMD Nexus.

Skriftlig kommunikation mellem Myndighed, øvrige samarbejdspartnere og leverandøren om den enkelte borger, foregår til enhver tid i omsorgssystemet. Dokumentation af samtaler om borgere f.eks. pr. telefon skal ligeledes forefindes i omsorgssystemet. Såvel leverandør som Myndighed er ansvarlig for kontinuerlig og retvisende dokumentation om borgeren i omsorgssystemet.

11.6 Superbrugere i omsorgssystemet

Det er et krav, at leverandøren udpeger minimum én superbruger, der i hverdagen fungerer som Billund Kommunes kontaktperson i forhold til omsorgssystemet. Der er udarbejdet funktionsbeskrivelse for superbrugere, som også er gældende for leverandørens superbrugere.

Superbrugerne skal varetage spørgsmål og problemafklaringer fra leverandørens medarbejdere vedrørende omsorgssystemet samt sikre, at leverandørens medarbejdere har kendskab til og gør korrekt brug omsorgssystemet ud fra gældende procedurer og manualer. Superbrugerne mødes ca. en gang i måneden, hvor leverandørens superbrugere deltager på lige fod med de kommunale superbrugere. Desuden er superbrugerne ansvarlige for sidemandsoplæring af nye medarbejdere i korrekt brug af omsorgssystemet.

Billund Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med nedbrud, fejl samt afklaringer i brug af kommunens omsorgssystem. Det forventes dog, at leverandørens medarbejdere har forespurgt hos egne superbrugere og afklaret, hvorvidt de opståede problemer kan løses via disse, inden der sendes sager til kommunens support.

Billund Kommune vil ved opstart af en ny leverandør sikre uddannelse af op til 2 superbrugere i brugen af systemet. Ved uddannelse af flere end 2 superbrugere, faktureres dette efter nærmere aftalt timepris.

Ved efterfølgende udpegning af nye superbrugere, har den afgående superbruger ansvar for at sidemandsoplære den nye superbruger. Den afgående superbruger har desuden ansvar for at videresende

alle mødeindkaldelser til superbrugergruppen til den nye superbruger, samt for at orientere systemadministratorerne i Voksenstøtteområdet om ændringen.

11.7 Udskiftning af omsorgssystem

Billund Kommune er berettiget, og i visse tilfælde forpligtet, til at udskifte hele omsorgssystemet. Hvis Billund Kommune skal skifte omsorgssystem i aftaleperioden, er leverandøren forpligtet til at indgå i implementeringen af det nye omsorgssystem på lige vilkår med de kommunale leverandører af hjemmepleje. Implementering vil omfatte en lang række aktiviteter f.eks., men ikke begrænset til:

- Uddannelse af superbrugere i omsorgssystem og nye/ændrede procedurer
- Uddannelse af slutbrugere i omsorgssystem og nye/ændrede procedurer
- Evt. udskiftning af IT-udstyr
- Indtastning af data vedrørende borgerne
- Genplanlægning af besøg

Leverandøren skal håndtere implementeringsopgaverne sideløbende med den daglige drift.

Der vil blive indgået særskilt aftale om, hvordan der afregnes for leverandørens deltagelse i implementeringsaktiviteter, der kan siges at ligge udover daglig drift. Herunder hvorvidt skiftet fordrer udskiftning af IT-udstyr og eventuel fordeling af disse omkostninger. Som udgangspunkt afholder leverandøren selv omkostninger til IT-udstyr.

11.8 Databehandleraftale

Leverandøren vil via kommunens omsorgssystem få adgang til personfølsomme oplysninger og er derfor forpligtet til at indgå en skriftlig databehandleraftale med Billund Kommune. Denne skal indeholde en beskrivelse af, hvordan leverandøren skal behandle indhentede data.

Billund Kommune udarbejder skabelon til databehandleraftale, der skal udfyldes af leverandøren. Leverandøren og Billund Kommune skal godkende og underskrive databehandleraftalen.

Leverandøren afholder eventuelle udgifter til udarbejdelse af databehandleraftale.

12 Beredskab

12.1 Billund Kommunes beredskab

Alle leverandører udgør kommunens beredskab og er forpligtede til at træde til, hvis en leverandør i uforudsete situationer (f.eks. konkurs, eller lignende) ikke kan løse opgaven.

Billund Kommune har, som serviceloven foreskriver, en skriftlig beredskabsplan med retningslinjer for, hvordan kommunen håndterer konkurser hos private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, som kommunen har indgået kontrakt med.

Leverandøren er desuden forpligtet til at indgå i Billund Kommunes sundhedsberedskab ved ekstraordinære hændelser, som f.eks. pandemier, større ulykker, strømnedbrud eller andre pludselige hændelser, der kræver hurtig omstilling af det nære sundhedsvæsen.

Leverandøren skal følge de til enhver til gældende procedurer i Voksenstøtteområdet relateret til beredskabsplanerne inkl. delplaner. Leverandøren skal iværksætte forebyggende initiativer i relation til beredskabssituationer som f.eks. strømnedbrud, der kan påvirke adgang til omsorgssystem, elektroniske dør-låse, medicinsk udstyr osv.

Leverandøren forpligter sig desuden til at bidrage til, at kommunens drift normaliseres hurtigst muligt efter en hændelse, der har påvirket driften, samt til selv at planlægge for hurtig løsning af relevante hændelser, der kunne påvirke varetagelsen af de aftalte opgaver.

12.2 Leverandørens beredskab og leveringssikkerhed

Krav om leverandørens beredskab og leveringssikkerhed indgår i godkendelseskriterierne.

Leverandøren er forpligtet til at levere de indsatser, som den enkelte borger er visiteret til og skal have kapacitet til at sikre en stabil leverance af de visiterede ydelser året rundt.

Leverandøren skal have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom, personalemangel mv.).

Leverandøren skal ligeledes have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere udsving i antallet af borgere med løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos de borgere, der har valgt leverandøren. Leverandøren skal være i stand til at sikre en stabil leverance, hvis antallet af borgere skulle stige markant inden for kort tid.

I ansøgningen beskrives hvordan leverandøren vil sikre et beredskab for levering af ydelserne året rundt.