

# Leverandørkrav

## Leverandører af personlig pleje og/ praktisk hjælp i Syddjurs Kommunes fritvalgsordning

I henhold til:  
Lov om social service § 83.

·  
Lov om ændring af lov om social service nr. 326 af 23. marts 2013  
(Kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af borgernes frie valg af leverandør af hjemmehjælp og fritvalgsbevis)

Forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, arbejdsmiljøloven, markedsføringsloven m.m.

Godkendt af byrådet: 25-11-2015

## Indhold

1. INDLEDNING.....	2
1.1 Visitation .....	3
1.1.1 Rehabilitering .....	3
2. AFTALENS GENSTAND... ..	4
2.1 Leverance af servicelovens § 83 personlig pleje og praktisk hjælp.....	4
3. AFTALEGRUNDLAG .....	5
4. YDELSEN .....	5
4.1 Levering af ydelser.....	5
4.2 Tilrettelæggelse og gennemførelse .....	6
4.3 Akutte behov hos borger .....	6
4.4 Beredskab .....	6
4.5 Fleksibilitet i ydelser .....	7
4.6 Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v., tilbagemeldinger fra leverandør .....	8
4.7 Skift af leverandør .....	8
4.8 Samarbejdsorganisation og dialogmøder .....	8
4.9 Dokumentation, registrering og kontakt .....	9
4.10 Personalemæssige forhold .....	9
4.11 Arbejds miljø .....	11
5. VEDERLAG / VEDERLAGSREGULERING .....	11
5.1 Regulering af vederlag .....	12
6. TILSYN OG KONTROL .....	12
6.1 Klagesagsbehandling .....	12
6.2 Løbende kontrol og tilsyn .....	12
6.3 Leverandørens kvalitetssikring .....	12

## 1. Indledning

Leverandører af personlig pleje og/eller praktisk hjælp skal godkendes af Syddjurs Kommune. Godkendte leverandører må ikke benytte underleverandører til udførelse af opgaverne. Der er udarbejdet nærværende leverandørkrav samt standardkontrakt, som underskrives af privat leverandør og Syddjurs Kommune i godkendelsesprocessen.

Leverandører skal efterleve Lov om social service. Leverandører skal endvidere efterleve gældende lovgivning på området som forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, dataloven, markedsføringsloven, arbejdsmiljøloven mm.

Syddjurs Kommune ønsker leverandører til udmøntning af personlig pleje og praktisk hjælp med en høj kvalitet og effektivitet. Det er et særskilt mål for kommunen, at leverandøren er med til at udvikle og vedligeholde en velfungerende hjemmepleje inden for rammerne af leverandørkrav og kontrakt. Hjælpen udføres af et ansvarligt og engageret personale. Personalet udfører hjælpen med omtanke og i en dialog med borgeren. Levering af hjælpen tager udgangspunkt i respekten for den enkelte borger, borgerens værdighed og selvbestemmelse samt at borgerens ansvar for egen tilværelse bevares.

Levering af hjælpen tager endvidere udgangspunkt i Syddjurs Kommunes værdier:

### Åbenhed

Det sikrer vi gennem:

- En aktiv dialog indadtil og udadtil
- Synlighed og klarhed i vores handlinger
- Tydelig kommunikation i alle situationer
- Tilgængelighed

### Udvikling

Det opnår vi gennem:

- Evnen til at se nye muligheder
- Nyttænkning og innovation
- Omstillingsparathed
- Risikovillighed og mod

### Respekt

Det skaber vi gennem:

- Tolerance over for andre
- Anerkendelse af det enkelte menneske
- Ansvarlighed og loyalitet
- Tillid og troværdighed
- Trivsel på arbejdspladsen
- Ordentlighed over for andre

### Kvalitet

Det får vi gennem:

- Helhedsorientering
- Gøre det bedste i situationen
- Faglighed, saglighed og professionalisme
- Læring, refleksion og vidensdeling.

## 1.1 Visitation

Det er kommunen, som på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgernes samlede behov og situation visiterer og dermed afgør hjælpens omfang og indhold i overensstemmelse med kommunens serviceniveau. Visitation foretages af en visitator fra Visitation & Hjælpemidler, og visitationen munder ud i en afgørelse. En afgørelse er skriftlig og indeholder begrundelse og oplysninger om, hvilke opgaver hjælpen omfatter samt formålet med hjælpen.

Afgørelsen udgør samtidig beskrivelsen af de indsatser, som leverandøren skal levere til borgeren. Til leverandøren fremsendes en kopi af afgørelsen med en oversigt over indsatserne, som udgør afregningsgrundlaget.

Borger har retskrav på at få leveret den visiterede hjælp. Det er leverandørens ansvar sammen med borger at aftale, hvornår den visiterede hjælp leveres henover ugen.

Der foretages fornyet visitation, når kommunen vurderer, at der er behov for dette.

### 1.1.1 Rehabilitering

Forud for en afgørelse om praktisk hjælp og/eller personlig pleje har borgeren sædvanligvis gennemgået et rehabiliteringsforløb med det formål at forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp. Leverandørerne skal efterfølgende udføre hjælpen i overensstemmelse med resultatet af rehabiliteringsforløbet og samarbejde med borgeren og kommunens personale herom.

En borger, der modtager hjemmehjælp, kan efterfølgende tilbydes et (nyt) rehabiliteringsforløb med henblik på at fastholde eller forbedre funktionsniveauet.

Tilbud om rehabilitering vil i så fald typisk blive givet på baggrund af leverandørens tilbagemelding til kommunen om borgerens tilstand jf. punkt 4, og rehabiliteringsforløbet vil blive gennemført i samarbejde med leverandøren.

#### **Syddjurs Kommune**

Visitation & Hjælpemidler  
Lundbergsvej 2  
8400 Ebeltoft

Tlf. 8753 5730 mellem 8.30 – 12.00 mandag, tirsdag, torsdag og fredag (onsdag lukket),

## 2. Aftalens genstand

Syddjurs Kommune har valgt godkendelsesmodellen vedr. frit valg af leverandører jf. kommunens godkendelsesprocedurer. Der indgås således kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de fastsatte krav jf. kommunens leverandørmateriale.

Når borgere bevilliges personlig pleje og/ praktisk hjælp hos kommunens Visitation, orienteres borgere om det frie leverandørvalg.

### 2.1 Leverance af servicelovens § 83 personlig pleje og praktisk hjælp

Leverandører godkendes til leverance af:

1. Personlig pleje eller
2. Praktisk hjælp eller
3. Både personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandører kan godkendes til at levere i enkelte distrikter eller samtlige. Syddjurs Kommunes hjemmepleje er organiseret i fire distrikter:

- Rosengården - vest
- Lillerup - syd
- Ringparken - nord
- Søhusparken – øst

**Kort med distrikternes geografiske inddeling:**



Godkendelse til at yde personlig pleje og/ praktisk hjælp medfører, at leverandøren er forpligtet til at yde den pågældende service hos alle borgere i de områder, godkendelsen omfatter (dog undtaget plejeboliger).

### 3. Aftalegrundlag

Aftalegrundlaget består af:

- Nærværende leverandørkrav og kontrakt.
- Syddjurs Kommunes kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp samt hertil hørende ydelseskatalog.
- Materialet vedrørende godkendelsesprocedurer, herunder leverandørens fremsendte materiale.
- Takstbilag

De fire dele af aftalegrundlaget er angivet i prioriteret rækkefølge, således at en højere prioritet ved fortolkning af aftalegrundlaget har forrang frem for en lavere prioritet.

### 4. Ydelsen

Kerneydelsen er levering af ydelser vedr. personlig pleje og praktisk hjælp.

#### Mål

- At hjælpen tager udgangspunkt i borgerens situation på det givne tidspunkt.
- At borgeren er inddraget i, hvordan hjælpen leveres
- At hjælpen sigter mod størst mulig selvhjulpenhed
- At hjælpen sigter mod at opretholde og bevare/udvikle færdigheder og socialt netværk.
- At hjælpen har et aktiverende sigte
- At ændringer i borgerens tilstand og behov tilbagemeldes kommunen, dvs.
  - at tegn på begyndende sygdom opdages og dokumenteres
  - at faldende funktionsniveau opdages og dokumenteres
  - at rehabiliteringsbehov og træningspotentiale opdages og dokumenteres og
  - at et forbedret funktionsniveau opdages og dokumenteres

Udgangspunktet for hjælpen skal således være sundhedsfremme og forebyggelse. Hjælpen skal tilrettelægges, så den bidrager til at holde borgeren aktiv. Hermed menes overordnet, at borgeren i videst muligt omfang skal deltage i opgaveudførelsen, og at leverandøren skal tilrettelægge opgaveudførelsen herudfra. Leverandørerne skal efterleve Syddjurs Kommunes sundhedspolitik.

Mulig anvendelse af velfærdsteknologi indgår i vurderingen, når hjælpen skal måles.

Ydelserne tildes med baggrund i Syddjurs Kommunes kvalitetsstandard og ydelseskatalog. Til hver indsats er der tilknyttet en vejledende tid, leverandøren afregnes for. Det er leverandørens ansvar at sikre, at borger får leveret den visiterede hjælp.

#### 4.1 Levering af ydelser

##### Personlig pleje

- Hverdage, dag.

(mandag til fredag imellem kl. 7.00 – 15.00)

- Hverdage, aften.

(mandag til fredag imellem kl. 15.00 – 23.00)

- Weekend, dag.

(weekend og sønehelligdage imellem kl. 7.00 – 15.00)

- Weekend, aften.

(weekend og sønehelligdage imellem kl. 15.00 – 23.00)

##### Praktisk hjælp:

Mandag til fredag imellem kl. 8.00 – 15.00.

## 4.2 Tilrettelæggelse og gennemførelse

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder overholde serviceniveauet og give god og effektiv borgerbetjening.

Leverandøren erklærer at være opmærksom på, at arbejdet tilrettelægges efter forvaltningslov og offentlighedslov, som angives jf. Retssikkerhedsloven § 43.

Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte modtager af personlig pleje og/ praktisk hjælp udføres af færrest mulige hjælpere, samt at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Leverandøren skal tilstræbe at organisere hjælpen således, at modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp, som deltager i aktiviteter på et af kommunens ældrecentre eller i visiteret træning, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, eller hos speciallæge, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt.

Tidspunktet for levering af hjælpen aftales mellem borgeren og leverandøren. Dog skal morgenpleje være påbegyndt senest kl. 11.00, med mindre borgeren har andre ønsker.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger.

Syddjurs Kommune er røgfri jf. lov om røgfrie miljøer, hvorfor leverandørens personale ikke må ryge i borgers hjem.

## 4.3 Akutte behov hos borger

Akut behov for personlig pleje:

Leverandøren af personlig pleje skal ved henvendelser uden for tidsrummet kl. 8-15.00 samt i weekender/helligdage iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer i plejebehovet hos borgeren.

Hvis borgerens øgede behov viser sig at blive permanent eller overstige 14 dage, så kontaktes visitator med henblik på ændret visitation. Hvis borgers behov er midlertidigt dvs. under 14 dage, betragtes de ekstra indsatser som afvigelser og kræver ikke en ny visitation.

Akut behov for sygepleje:

Hvis en leverandør vurderer, at der er akut behov for sygepleje i borgerens hjem kontaktes Syddjurs Hjemmesygepleje.

## 4.4 Beredskab

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse. Borgere, der modtager personlig pleje og/praktisk hjælp må ikke mærke til eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren (jf. Lov om Social Service § 90).

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende. Leverandøren skal dokumentere jf. godkendelseskravene, hvordan beredskabet i forhold til overholdelse af service- og kvalitetskrav tænkes opretholdt (visiterede som nyvisiterede), ved sygdom, ferie, strejke eller andet fravær.

### Aflysninger fra leverandøren

Der må ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side vedrørende ydelser til personlig pleje. Hvis ydelser af personlig pleje undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag, med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

For så vidt angår den praktiske hjælp, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. I de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale, skal tidspunkt for erstatningshjælp aftales samme dag.

I forhold til rengøringsindsatser skal der leveres erstatningshjælp.

I forhold til indkøb og tøjvask skal erstatningshjælpen leveres samme dag, med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Det fremgår af afgørelsen fra kommunen, såfremt der i forhold til den enkelte borger er fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra den kommunalt fastsatte frist for opstart af hjælpen (jf. kvalitetsstandard).

Ved omlægning af aftaler orienteres borgeren telefonisk eller skriftligt.

Hvis leverandøren flytter et aftalt besøg mere end 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt, orienteres borgeren telefonisk.

### **Borger kan ikke træffes hjemme**

I tilfælde, hvor borgerens dør er låst, når leverandørens medarbejder møder op på adressen, kan hjælpen ikke leveres. Dette må opfattes som en aflysning fra borgerens side. Leverandøren har som udgangspunkt krav på afregning.

Leverandøren skal udarbejde retningslinjer til medarbejderne om, hvordan de skal forholde sig for at sikre, at borger ikke ligger hjælpeløs bag den låste dør.

Er der tale om levering af personlig pleje til sengeliggende borgere, så får leverandøren adgang med gældende nøglesystem for at kunne levere hjælpen.

### **4.4.1 Nødkald**

Leverandører, der leverer personlig pleje skal yde assistance i forbindelse med nødkald. Der stilles krav om nødvendigt udstyr til modtagelse og administration af nødkald. Som minimum GSM telefon, som nødkaldet kan kanaliseres til eller bemandet fastnettelefon.

Der stilles krav om overholdelse af responstid ved nødkald. Hjælpen skal være til stede senest 20 min. efter modtagelse af kaldet. Dette gælder kun for leverandører af personlig pleje.

Leverandøren skal omgående sørge for hjælp ved en borger, der akut får behov for hjælp.

### **4.5 Fleksibilitet i ydelser**

Leverandøren regulerer selv små ændringer i den daglige ydelse for at udvise fleksibilitet i den almindelige arbejdstilrettelæggelse.

Der er ikke krav om revisitering ved justeringer fra dag til dag indenfor +/- 10 minutter, med mindre der er tale om en varig ændring. Leverandøren skal udvise almindelig hjælpsomhed uden særlig afregning.

Modtagere af pleje og/ praktisk hjælp har ifølge § 94 a. i Lov om social service ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Hvis modtagere af hjælpen ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge ydelser.

Leverandøren skal:

- give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- sikre, at borgeren får hjælpen, der i omfang modsvarer de behovsbestemte visiterede indsatser, når borger benytter sig af retten til at ændre i hjælpen.



- i den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den behovsbestemte visiterede hjælp til fordel for andre indsatser.

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

#### **4.6 Pligt til indberetning af ændringer af behov m.v, tilbagemeldinger fra leverandør**

Leverandøren er forpligtet til at meddele kommunens Visitation, såfremt borgeren selv tilkendegiver at have problemer eller ændrede behov, eller hvis leverandøren observerer, at borger har problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje). Leverandøren retter henvendelse til Visitationen med oplysninger om ændringer i borgerens funktionsniveau, samt hvilken hjælp eller indsatser, der er behov for efter leverandørens vurdering.

Samme forpligtigelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre, dvs. har et mindre behov for hjælp eller ingen behov for hjælp.

Såfremt leverandøren observerer problemer eller ændringer, der vedrører indsatser, der ikke er omfattet af det frie leverandørvalg, f.eks. behov for en anden bolig, træning, hjælpemidler mm., er leverandøren forpligtet til at informere Visitationen om dette.

Leverandøren skal have faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, videregives til kommunen.

Hvis en borger er fraværende (f.eks. indlagt eller på korttidsplads), og denne borger har forskellige leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, er der gensidig informationspligt mellem leverandørerne. Det påhviler leverandøren af personlig pleje at sikre, at mad, aktiviteter, træning mv. stoppes og senere "genaktiveres" ved borgerens udskrivelse eller hjemkomst fra sygehus, aflastningsplads, ferie m.m.

Modtager borger alene praktisk hjælp, påhviler denne forpligtigelse leverandøren af praktisk hjælp.

#### **4.7 Skift af leverandør**

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Borgeren kan anmode om skift til anden leverandør, og skift vil finde sted med 14 dages varsel. I særlige tilfælde kan Visitationen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve ekstra betaling i denne forbindelse. Visitationen skal begrunde beslutningen, og en ny leverandør skal levere hjælpen.

Borgeren skal have mulighed for at fravælge en bestemt medarbejder, såfremt der ligger et lovligt/sagligt kriterium til grund herfor (ex. ikke kriterier vedr. etnisk oprindelse, køn mm).

#### **4.8 Samarbejdsorganisation og dialogmøder**

Private leverandører af personlig pleje og/ praktisk hjælp og Syddjurs Kommune har en fælles forpligtelse til at sikre sammenhæng og koordination af ydelserne hos borgerne, som er fysisk og psykisk ressourcetsvage. Som eksempler på ressourcetsvage borgere kan nævnes senhjerneskadede, psykisk udviklingshæmmede og borgere med en psykisk lidelse.

Der er krav om gensidigt samarbejde med øvrige leverandører, kommunens terapeuter, sygeplejersker og andet relevant personale, herunder at leverandøren velvilligt deltager i samarbejds møder og andre møder uden særskilt honorering.

Syddjurs Kommune tilstræber et dialogbaseret samarbejde med de godkendte leverandører. Syddjurs Kommune vil efter behov indkalde leverandørerne til møder omkring fritvalgsordningen. Møderne kan være fælles møder eller enkeltvis møder.

Der afholdes mindst to årlige dialogmøder mellem Visitationen og leverandørerne, hvor leverandøren forpligtiger sig til at deltage med en ledelsesrepræsentant. Der vil være informationer af generel karakter som f.eks. ændringer til kontrakten, prisændringer, kvalitetsstandarder og sidste nyt.

Kommunen tilbyder private leverandører deltagelse i interne kommunale kursustiltag vedr. rehabilitering.

## 4.9 Dokumentation, registrering og kontakt

Den skriftlige kommunikation mellem leverandør og Syddjurs Kommune foregår elektronisk. Det betyder, at leverandøren skal kunne sende og modtage sikker mail.

Det er endvidere lovpligtigt for leverandøren at kunne modtage digital post i eboks. Leverandøren skal mindst én gang i døgnet åbne sin elektroniske post.

Samarbejde og kommunikation om den enkelte borger skal foregå i kommunens elektroniske omsorgs/ og journalsystem (Avaleo).

Der stilles derfor krav til leverandører af personlig pleje og/eller praktisk hjælp om dokumentation, udførelse af notatpligt og kommunikation om den enkelte borger i Avaleo. Syddjurs Kommune stiller den elektroniske omsorgsjournal til rådighed, hvor advis-systemet anvendes. Syddjurs Kommune tilbyder ligeledes undervisning i brugen af journalen. De private leverandører er forpligtet til at deltage i undervisningsforløbet.

Leverandørerne skal anvende systemets planlægningsmodul, således at kommunen kan se, hvornår medarbejderne er i borgerens hjem af hensyn til det løbende samarbejde om indsatsen.

Leverandørens medarbejdere skal kunne tilgå borgeroplysninger fra sin mobile enhed (telefon), idet indsatsen koordineres omkring de fælles mål i borgerens handleplan.

Leverandøren afholder selv de nødvendige omkostninger i forbindelse med anvendelse af systemet; Licens og uddannelse ca. 10.000 kr. om året.

### 4.9.1 Borgerne

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende borgeren selv, jf. forvaltningsloven og offentlighedsloven.

## 4.10 Personalemæssige forhold

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne arbejder under løn- og arbejdsvilkår, som mindst svarer til, hvad der er aftalt i dansk overenskomst på området. Leverandøren er forpligtet til på forlangende at fremskaffe dokumentation herfor til Syddjurs Kommune.

Overholder leverandøren ikke dette krav, og rejses der et berettiget krav fra arbejdstagerne på yderligere løn, kan Syddjurs Kommune tilbageholde vederlag til leverandøren med henblik på at sikre arbejdstager løn- og arbejdsvilkår som mindst svarer til, hvad der er aftalt i dansk overenskomst på området.

Leverandøren skal generelt sikre, at der sammensættes en organisation, hvor leder(e) og medarbejdere har relevant faglig uddannelse og viden i forhold til opgaveløsningen.

I forbindelse med kommunens rehabiliteringsfokus er der krav om, at leverandøren sikrer, at alle medarbejdere inden for det første års ansættelse gennemfører kursus med følgende indhold:

- Begrebsanvendelse: rehabiliterende, aktiverende og, kompenserende hjælp
- Kommunikation – især med fokus på
  - Ligeværdighed med og inddragelse af borgeren
  - Den motiverende samtale og
  - Konflikthåndtering, konfliktniveauer, konfliktnedtrapning
- At arbejde efter borgerens mål (SMARTe mål: **S**pecifikke, **M**ålbare, **A**ccepterede, **R**ealistiske, **T**idsafgrænsede)
- Observationer og relevant inddragelse af borgeren i udførelse af hjælpen
- Ernæring og dens betydning for rehabilitering

- Ensomhed og dens betydning for rehabilitering
- Aldring, funktionstab og livskvalitet

#### **4.10.1 Leverandører af personlig pleje**

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, skal have en social- og sundhedsuddannelse.

I særlige situationer kan personale med anden baggrund godkendes. Når der på grund af mangel på uddannet personale må ansættes ikke-uddannet personale til personlig pleje, gælder:

- at personalet skal have den fornødne viden, så medarbejderne i hvert enkelt tilfælde er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på det aktiverende sigte.
- Der skal senest 3 måneder efter ansættelsen udarbejdes en uddannelsesplan.
- Senest 1 år efter ansættelsen skal en godkendt sundhedsfaglig uddannelse være påbegyndt.

I særlige situationer kan der gives dispensation for kravet om udarbejdelse og iværksættelse af uddannelsesplaner.

Leverandører af personlig pleje skal sikre, at der er sygeplejefaglige kompetencer til rådighed, der kan rådgive og vejlede plejepersonalet fx i form af løbende medicinkurser.

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der beskæftiges med plejeopgaver, har fået den nødvendige instruktion (Kurser o. lign.) for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten samt at:

- personalet skal have den fornødne viden, så de i hvert enkelt tilfælde er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på det aktiverende sigte og til at kunne reagere på ændringer i borgerens tilstand og behov.

#### **4.10.2 Leverandører af praktisk hjælp**

Leverandører af praktisk hjælp leveres så vidt muligt af medarbejdere med en social- og sundhedsuddannelse, men det er ikke et minimumskrav.

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der beskæftiges med praktisk hjælp, har fået den nødvendige instruktion (kurser o. lign.) for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten samt at:

- personalet skal have den fornødne viden, så de i hvert enkelt tilfælde er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på det aktiverende sigte eksempelvis aktiv rengøring og til at kunne reagere på ændringer i borgerens tilstand og behov.

#### **4.10.3 Straffeattest**

Leverandøren skal forud for nyansættelser indhente straffeattest. Straffeattesten skal behandles i overensstemmelse med persondatalovens regler.

#### **4.10.4 Tavshedspligt**

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som leverandøren bliver bekendt med i forbindelse med arbejdets udførelse.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt. Forpligtelsen omfatter ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via leverandørens IT-system. Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte lever op til disse krav. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens eller ansættelsens ophør.

#### **4.10.5 Praktik- og elevpladser**

Efter lov om grundlæggende Social- og sundhedsuddannelser påhviler det kommunen at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. Eleverne skal gennemgå et skole- og praktikforløb.

Leverandøren af personlig pleje skal kunne imødekomme krav til praktikgodkendelse fra Social- og Sundhedshjælpereskolen og skal kunne modtage elever i praktik samt udføre den krævede vejledning, hvis leverandøren varetager 10 % af kommunens samlede visiterede dagtimer til personlig pleje.

Leverandøren af personlig pleje, som modtager elever fra Social- og sundhedshjælpereskolen, skal udføre den krævede vejledning, hvorfor det er formålstjenligt med praktikuddannelsen fra Social- og Sundhedshjælpereskolen.

Endvidere at leverandøren lever op til intentionerne i lov om aktiv socialpolitik og påtager sig forpligtelse til sin beskæftigelsesandel for personer med behov for jobtræning, arbejdsprøvning, fleksjob mm.

#### **4.10.6 Krav til påklædning, legitimation og sprog**

Medarbejderen skal opfylde Syddjurs Kommunes krav om optræden, påklædning og hygiejne:

- Medarbejdere, der kommer i borgernes hjem skal præsentere sig roligt og venligt.
- Medarbejderen skal bære et synligt skilt med personens navn samt navnet på leverandøren.
- Medarbejderen skal altid ved første besøg - og på opfordring kunne vise legitimation med billede til borgeren eller dennes familie.
- Medarbejderen må ikke være i hjemmet, hvis borgeren ikke er til stede.
- Medarbejderen skal under arbejdet være iført ren beklædning, og der anvendes skiftesko i hjemmet.
- Medarbejderen skal være soigneret, herunder udøve god håndhygiejne. Der må ikke bæres ringe, armbånd, armbåndsure el. lign. under arbejdet.
- Medarbejdere skal kunne kommunikere både mundtligt og skriftligt på dansk.

#### **4.10.7 Arv og gaver**

Leverandøren samt dennes medarbejdere samt ægtefæller/pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgere. Der må desuden ikke finde handel eller lån sted mellem hjælper, dennes ægtefælle/ pårørende og borgere i forbindelse med levering af pleje og praktisk hjælp.

### **4.11 Arbejds miljø**

Leverandøren skal overholde gældende regler om arbejdsmiljø, herunder arbejdsmiljøloven. Leverandøren skal udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV) efter de for plejeområdet gældende regler. Kommunen kan tilse, at dette er foretaget i forbindelse med tilsyn eller revurdering af hjælpen.

Arbejds miljøhjælpemidler, der vurderes nødvendige, stilles til rådighed af kommunen.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne kan anvende hjælpemidlerne korrekt. Ved udførelse af personlig pleje skal medarbejderne være uddannet i forflytninger, så de kan foregå skånsomt både for medarbejder og for borger.

## **5. Vederlag/vederlagsregulering**

Syddjurs Kommune afregner leverandøren for visiteret tid månedsvis bagud.

Der afregnes i Syddjurs Kommune ud fra visiterede timer fratrukket 5 % for borgers afmelding ved indlæggelse, sygdom og ferier.

Vederlaget dækker alle leverandørens udgifter i forbindelse med de i kontrakten fastsatte opgaver, herunder udgifter til forsikringer, lønninger til såvel administration, ledelse, plejepersonale, underleverandører, uddannelse af medarbejdere, beklædning af medarbejdere mv.

De anførte beskrivelser af serviceydelser, herunder angivelse af frekvenser, den vejledende tidsnorm m.v. er udtryk for kommunens aktuelle serviceniveau.

Inden afregningen sker, tilsendes leverandøren en opgørelse over den visiterede tid, der vil ligge til grund for månedens betaling. Leverandøren har pligt til at kontrollere opgørelsen og inden for 14 dage give meddelelse herom, hvis leverandøren er uenig i opgørelsen.

## 5.1 Regulering af vederlag

Vederlaget reguleres en gang årligt pr. 1. januar.

Reguleringen af vederlaget sker i overensstemmelse med det senest udmeldte kommunale pris- og lønsskøn (det sammenvæjede indeks for driftsudgifter) udmeldt af Kommunernes Landsforening (KL), samt ud fra de samlede udgifter på området.

En gang årligt senest 1. juni foretages der efterregulering af taksterne på baggrund af regnskabsopgørelsen for det forrige år.

## 6. Tilsyn og kontrol

### 6.1 Klagesagsbehandling

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

Modtager leverandøren klager vedrørende visitationsafgørelsen, henvises til Visitationen.

Klager fra borgere til leverandøren vedrørende dennes medarbejdere, udførelse af den aftalte opgave eller andet vedr. interne forhold hos leverandøren besvares af leverandøren indenfor tidsfristen og dokumenteres. Klager indberettes til Visitationen straks efter, at de er modtaget af leverandøren.

Leverandøren skal uden beregning medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i Ankestyrelsen. Det sker bl.a. ved videregivelse af relevante oplysninger mv. I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende osv., som der er taget højde for i den beregnede timepris.

Klager over følgende skal altid indberettes:

- Klager over vold, overgreb, beskyldninger om tyveri samt politianmeldelser.
- Alvorligt svigt jf. informationspligt.
- Klager over brud på leverandørernes kontrakt med Syddjurs Kommune f.eks. manglende levering af erstatningshjælp, manglende overholdelse af leveringstid eller telefontid, manglende overholdelse af Syddjurs Kommunes kvalitetsstandarder osv.
- Skriftlige klager.

### 6.2 Løbende kontrol og tilsyn

Leverandører skal være indforstået med, at der føres kvalitetskontrol blandt andet ved registrering af klagesager, brugerundersøgelser, gennemgang af journaloplysninger og ændrede visitationer.

### 6.3 Leverandørens kvalitetssikring

Leverandøren skal ved godkendelsen fremkomme med et eksempel på egen kvalitetssikring (evt. håndbog) og et forslag til rapportering til kommunen.

Leverandørens eget kvalitetssikringsprogram vil blive betragtet isoleret. Det vil sige, at programmet ikke vil blive indarbejdet i kommunens program. Kommunen vil dog anvende leverandørens kvalitetssikringsprogram i det løbende samarbejde mellem parterne.

