



Kravspekifikation

Godkendelsesmodel for fritvalgsleverandører af personlig pleje, praktisk hjælp, helhedspleje samt delegeret sygepleje.

Fredericia Kommune, september 2026

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Opgavens indhold	4
Tilkøbsydelser	5
Geografi og borgergrundlag	5
Helhedspleje i Fredericia Kommune	6
Værdier i Senior og Sundhed og hjemmeplejen	7
Vurdering af borgerens ret til hjælp	7
Kvalitet – social- og sundhedsfaglige krav til Helhedspleje	7
Helhedspleje	7
Helhedspleje	8
Ledsagelse og hjælp i forbindelse med hospitalsbehandling	9
Ressourcer hos familie, netværk og frivillige	9
Tidsfrister for levering af hjemmepleje	10
Kontaktgruppe	11
Ændringer i borgerens tilstand	11
Indlæggelse på hospital/eller sundheds- og omsorgspladser/aflastningspladser (midlertidige pladser)	11
Udskrivelse fra hospital	12
SamBo aftalen	12
Flytning af aftale	12
Forgæves gang/låst dør	13
Telefonopkald	13
Nødkald	13
Låsesystem	13
GPS	14
Afregning	14
Genoptræning og rehabiliterende tilgang	15
Personaleforhold	16
Straffeattest og børneattest	16
Leverandøren skal forud for ansættelsen af medarbejdere indhente straffeattest.	16
I yderst sjældne tilfælde kan der være opgaver i hjemmet relateret til børn under 15 år. I de tilfælde er leverandøren forpligtet til at indhente børneattester på det personale der har opgaver i forhold til barnet. ...	16
Kompetencer	16
Delegeret sygepleje	16
Delegerede sygefaglige indsatser	16
Delegerede sygeplejefaglige indsatser	17
Nærmere bestemmelser om leveringen	17
Visitation	17
Valg og skift af leverandør	17
Informationsmateriale	18

Opstart/ophør af hjælp	18
Opstart	18
Ophør af hjælp	18
Revisitation	19
Hjælpe midler	19
Hjælpe midler	19
APV hjælpe midler efter arbejdsmiljøloven	20
Værnemidler	20
Kvalitet og Dokumentation	21
Serviceniveau	21
Dokumentation – Fælles Sprog 3	21
Magtanvendelse og tvang	22
Samtykke	23
Måling af kvalitet og dokumentation	23
Egenkontrol og journalaudit	23
Undersøgelse af borgernes tilfredshed	23
Tilsyn	24
Utilsigtede hændelser	24
Klager	25
Aktindsigt	25
Samarbejde	25
Møder mellem leverandør og Fredericia kommune	25
Leverandørens tilgængelighed	26
Samarbejde med relevante aktører	26
Demenskonsulenter	27
Personaleforhold	27
Personalepolitik og leverandørens forpligtelser	27
Faglige kompetencer	27
Generelle krav til medarbejdere	28
Arbejdsbeklædning	28
Kompetenceudvikling af medarbejdere	29
Praktiske forhold	29
Transportmidler	29
Kurser	30
Fortrolighed	30
IT-systemer	30
Leverandørens leveringssikkerhed	31

Indledning

Fredericia Kommune er forpligtet til at sikre, at borgere, der er visiteret til helhedspleje herunder personlig pleje, genoptræning, rehabilitering og praktisk hjælp, har adgang til frit valg af leverandør, hvoraf Fredericia Kommune har valgt, at den ene er den kommunale leverandør. Dette gælder uanset om borgeren er visiteret efter serviceloven eller ældreloven.

Private virksomheder kan derfor ansøge om godkendelse som leverandør på fritvalgsområdet.

I Fredericia Kommune leveres hjemmepleje fra private leverandører efter godkendelsesmodellen og dermed uden udbud. Det betyder, at leverandørerne skal levere efter samme kvalitet som kommunens hjemmepleje og afregnes efter hjemmeplejens omkostningsniveau¹. Det betyder, at borgerne kan vælge at få deres visiterede hjemmeplejeydelser leveret enten af den kommunale leverandør eller af mindst én godkendt privat leverandør.

Dette dokument beskriver den samlede opgaveportefølje samt de konkrete krav og pligter, der gælder for private fritvalgsleverandører godkendt til at levere hjemmepleje efter Serviceloven og Ældreloven samt delegeret sygepleje efter Sundhedsloven. Dokumentet skal læses i sammenhæng med de gældende godkendelseskriterier samt kontrakten med tilhørende bilag.

Ved indgåelse af kontrakt accepterer leverandøren samtlige vilkår i denne kravsspecifikation og forpligter sig til løbende – og på kommunens anmodning – at kunne dokumentere, at alle krav og pligter i godkendelsesmaterialet overholdes.

Opgavens indhold

Målgruppen er borgere i eget hjem i Fredericia Kommune, der er visiteret til indsatser inden for serviceloven og forløb efter ældreloven. Samtlige visiterede borgere har ret til at vælge en privat leverandør. Beboere på plejehjem samt på bosteder er ikke omfattet af målgruppen.

I Fredericia Kommune vil opgaver for leverandøren omfatte:

Efter Sundhedsloven:

Udvalgte kommunale sygeplejeindsatser efter sundhedslovens §138. Der vil være forbehold for ændringer i forhold til lovkrav, herunder sygepleje i helhedspleje.

Efter Ældreloven:

- Sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb efter ældrelovens § 10, der omfatter personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, rehabiliterende indsatser samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til sygehusindlæggelse.
- Afløsning eller aflastning til en ægtefælle eller andre nære pårørende, der passer en person, der er omfattet af ældrelovens § 16.

Efter Serviceloven:

Her er ligeledes forløb for borgerne, der er visiteret efter følgende paragraffer i serviceloven:

- Personlig hjælp og pleje efter servicelovens § 83 stk. 1 nr. 1
- 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.

¹ Ældrelovens §19 og Servicelovens §92, stk 5
Senior og Sundhed | Fredericia Kommune

- Genoptræning efter fald i borgers funktionsevne uden forudgående sygehusindlæggelse efter servicelovens §86
- Afløsning eller aflastning til en ægtefælle eller andre nære pårørende, der passer en person, der er omfattet af servicelovens § 84, stk. 1.
- Nødkald efter servicelovens § 112 – hjælpen leveres efter Serviceloven og Ældreloven ved borgeren, og dette indgår i forløbsafregningen. Det er det fysiske nødkald/apparatet, der bevilges efter servicelovens §112.

Hjælpen visiteres som midlertidige eller varige indsatser.

Der vil være særskilte afregninger ift. borgere der visiteres efter Servicelovens §84, stk 1 og Ældrelovens §16.

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.

Aftaler om tilkøbsydelser må desuden ikke være i modstrid, modarbejde eller overlapse den hjælp 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.

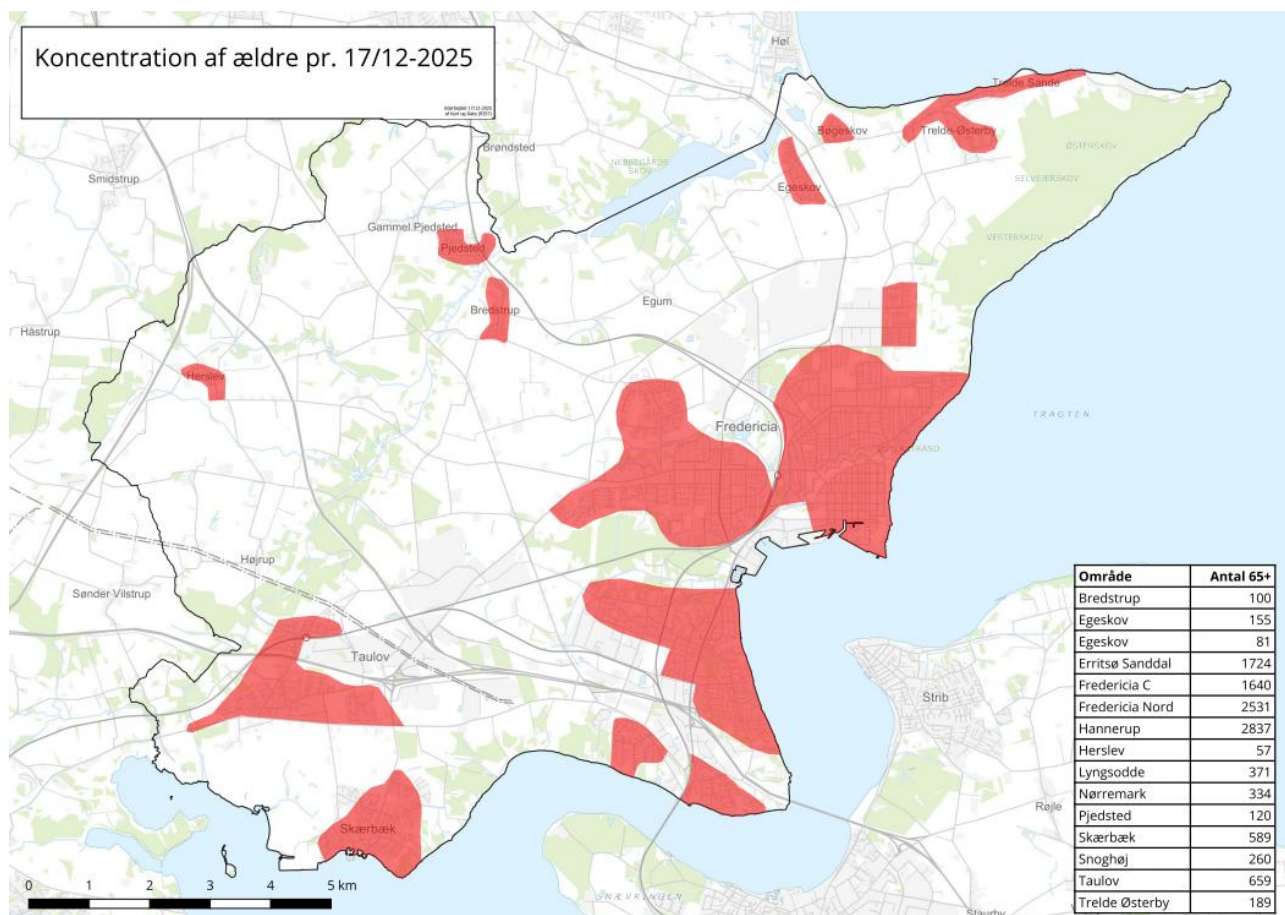
På anmodning skal leverandøren kunne dokumentere overfor Fredericia Kommune, hvilke sådanne aftaler, der er indgået. Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er Fredericia Kommune uvedkommende, og borgeren skal selv betale for tilkøbsydelser. Det er vigtigt at borgeren er oplyst tydeligt om at tilkøbsydelser er fredericia kommune uvedkommende.

Fredericia Kommune har således ingen forpligtelser eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb, der er indgået mellem leverandøren og borgeren.

Tilkøbsydelser må ikke registreres i Fredericia Kommunes omsorgssystem.

Geografi og borgergrundlag

Nedenfor ses koncentrationen af borgere i Fredericia Kommune fordelt på geografiske områder:



Der er i år 2025 ca. 11650 borgere over 65 år. Den demografiske udvikling af borgere i Fredericia Kommune viser en tendens med et stigende antal ældre over 65 år. Befolkningsprognoser viser, at denne udvikling vil fortsætte og antallet af ældre over 65 år vil stige yderligere de kommende år.

I Fredericia Kommune er der aktuelt ca. 1700 modtagere af hjemmepleje. Heraf har ca. 290 borgere valgt en privat leverandør. Leverandøren forpligter sig til at levere ydelser i hele kommunen.

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

Helhedspleje i Fredericia Kommune

For at understøtte udmøntningen af intentionerne i helhedspleje organiseres hjemmeplejen i Fredericia Kommune i faste teams.

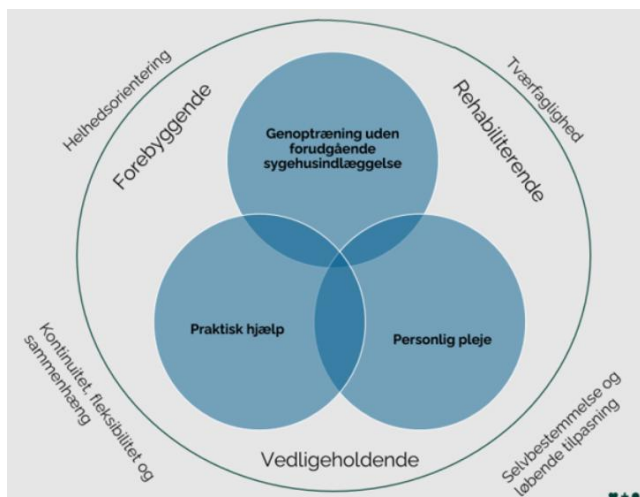


Illustration af helhedspleje af Videncenter for Ældrepleje - Sundhedsstyrelsen

Værdier i Senior og Sundhed og hjemmeplejen

Leverandøren er forpligtet til at følge ældreloven og serviceloven og de til enhver tid gældende strategier og politikker i Fredericia kommune. Dette gælder også indførelse af nye teknologier.

Senior og Sundheds strategi hedder "Glæden ved gode hverdage"².

Strategien sætter rammen for hvordan der arbejdes på ældreområdet i Fredericia kommune.

Strategien består af fire temaer, som tilsammen udstikker den fælles retning for Senior og Sundhed:

- Kvalitet i den menneskelige relation
- Rehabilitering i et helhedsperspektiv
- Det aktive medborgerskab
- Tiltrækning og tilknytning

Vurdering af borgerens ret til hjælp

Når en borger skal tildeles hjælp, varetages vurderingen af den kommunale visitation. Visitation varetages som udgangspunkt af myndighedsrådgivere med faglige baggrunde som sygeplejersker, terapeuter og socialrådgivere. Der er en tæt dialog mellem Visitation og Rådgivning og private leverandører.

Der arbejdes med "myndighed tættere på" – hvilket betyder der vil være en myndighedsrådgiver tilknyttet de enkelte leverandører, og myndighedsrådgiver vil være fysisk til stede hos disse på faste tidspunkter. Det kræver at der etableres en fysisk arbejdsplads til myndighedsrådgiver hos den private leverandør.

Kvalitet – social- og sundhedsfaglige krav til Helhedspleje

Helhedspleje

I forbindelse med den nye ældrelov indføres krav om helhedspleje og borgernær visitation. Som en del af sundhedsreformen udvides helhedsplejen til også på sigt at omfatte almen sygepleje.

² <https://www.fredericia.dk/da/politik/vision-politikker-strategier/strategier-ny/strategi-senior-sundhed>

Krav om helhedspleje indebærer, at én leverandør har det samlede ansvar for at kunne levere al hjælp, der indgår i pleje- og omsorgsforløb. Det er et krav, at der er løbende dialog med kommunens myndighedsrådgiver omkring borgerens aktuelle behov.

Fredericia Kommune tænker helhedspleje uanset om borgeren er visiteret efter Ældreloven eller Serviceloven.

Helhedspleje

Hjælpen er baseret på en grundlæggende tværfaglig helhedstænkning i forhold til den enkelte borgers samlede livssituation og genoptræningspotentiale.

Det indebærer et sammenhængende og koordineret forløb i mindre og faste teams med afsæt i selvbestemmelse for den ældre og den enkeltes mulighed for selvhjulpethed.

	Pleje- og omsorgsforløb			
Hvad tager afklaringen udgangspunkt i? Ved vurderingen tages der udgangspunkt i borgers helbred, samt: • Egenomsorg • Praktiske opgaver • Mobilitet • Mentale funktioner • Trivsel • Borgerens pårørende	Helhedspleje omfatter følgende: 1) Personlig hjælp og pleje. 2) Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet. 3) Genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse. 4) Almen sygepleje			
Retningsgivende mål Målet er at understøtte en alderdom med mest mulig selvstændighed i den daglige livsførelse og evne til i videst muligt omfang at tage vare på egne behov.	Der er 3 forskellige niveauer i forhold til borgerens funktionsevne: Udviklende pleje- og omsorg, understøtter ældre med potentiale for at udvikle og genvinde færdigheder efter kortere eller længere tids sygdom. Vedligeholdende pleje- og omsorg, understøtter ældre, der med hjælp kan vedligeholde og bevare daglige færdigheder. Lindrende pleje- og omsorg, støtter ældre med alvorlig og livstruende sygdom samt livets afslutning.			
	MINI: Let støtte	LILLE: Moderat støtte	MELLEM: Omfattende støtte	STOR: Fuldstændig støtte

Sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb Borgerens funktionsniveau og behov for personassistance er afgørende for hvilket helhedsforløb borgeren tildeles.	Der kan gives let støtte, når borger er den aktive part og med let personassistance kan udføre en aktivitet. Det betyder, at borger er aktiv og har kun behov for lidt hjælp. 	Der gives moderat støtte, når borger er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre en aktivitet. Det betyder, at borger er aktiv, men har behov for moderat hjælp. 	Der gives omfattende støtte, når borger deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre en aktivitet. Det betyder, at borger deltager under forudsætning af omfattende hjælp. 	Der gives fuldstændig støtte, når borger er ude af stand til at udføre aktiviteten og har brug for fuldstændig personassistance for at udføre en aktivitet. Det betyder, at borger ikke kan selv og får hjælp til alt. 
---	--	---	---	---

Hvis der er borgere, som har behov for hjælp ud over det, der kan tilbydes inden for rammen af det store forløb, vil det kræve løbende involvering af Visitation og Rådgivning. Visitering samt afregningen sker på timebasis.

Bevilliget aflastning i hjemmet

Hvis en borger er bevilliget aflastning i hjemmet i henhold til lovgivning³, vil hjælpen fra leverandøren afregnes på timebasis ud fra de faktiske timer, der er udførte ved borgeren.

Ledsagelse og hjælp i forbindelse med hospitalsbehandling

Kommunerne og Region Syddanmark har indgået en aftale, der betyder, at borgere med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har mulighed for, at få hjælp i forbindelse med behandling eller undersøgelse på hospitalet.

Tilbuddet er til alle borgere uanset alder som kommunen er i kontakt med, og hvor det ikke har været muligt at få pårørende til at følge borgeren på hospitalet.

Tilbuddet gælder både ved planlagte besøg og akut opstået behov, og aftalen medfører, at regionen afregner de kommunale/private leverandører af pleje og praktisk hjælp for:

- Tid anvendt til ledsagelse
- Transport i forbindelse med vagtskifte
- P-afgift på hospital, hvis betaling for parkering er påkrævet.
- Tid anvendt til hjælp til kommunikation og personlig hjælp under ophold på hospital

Aftalen er tilgængelig som en del af sundhedsaftalen mellem Region Syddanmark og kommunerne i regionen⁴.

Bemærk at aftalen om ledsagelse skal godkendes af sygehuset FORUD for eventuel Ledsagelse. Det er den private leverandør, der skal sørge for at indgå aftalen med sygehuset samt fremsende opkrævning til sygehuset.

Ressourcer hos familie, netværk og frivillige

Senior og Sundheds kommunes strategi "Glæden ved gode Hverdage" og ældreloven generelt fremhæver fokus på at bygge bro til lokalsamfundet. Fredericia Kommune ønsker at borgere får mulighed og kendskab til de mange muligheder for frivillighed og aktiviteter Fredericia byder på.

³ servicelovens §84,1 og ældrelovens §16

⁴ [Sundhedsaftalen 2024-2027](#)

Familie, netværk og frivillige indgår som naturlige samarbejdspartnere i arbejdet med at finde den bedste løsning sammen med den enkelte borger.

Leverandøren skal sikre, at de medarbejdere, som møder borgerne, vejleder og motiverer borgerne til at benytte disse muligheder, når det er relevant. Borger skal give samtykke til, hvem Leverandøren retter henvendelse til på borgerens vegne i civilsamfundet.

Der gøres opmærksom på at der i Fredericia Kommune er mange tilbud i civilsamfundet. Flere af disse kan ses på: socialkompasset.dk.

Tidsfrister for levering af hjemmepleje

Leverandøren skal overholde tidsfrister for levering af hjemmepleje, medmindre andet er aftalt efter dialog med den visiterede borger:

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 hjælp. Ved akutte og/eller forandrede borgerforløb skal leverandøren straks starte hjælpen op. Hjælpen kan visiteres bagudrettet. Borgere, der udskrives fra hospitalet, skal kunne modtage pleje på udskrivningsdagen. 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 fra Visitation og Rådgivning.	Leveres gennem hele døgnet alle dage året rundt. Morgenpleje skal leveres i tidsrummet fra Kl. 07.00 – 11.00 (medmindre andet aftales med borgeren) 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. Hjælp til hovedmåltiderne skal leveres med et rimeligt tidsinterval i tidsrummene: • Morgen: 07.00 – 10.00 • Middag: 11.30 – 13.00 • Aften: 17.00 – 19.00 (Medmindre andet aftales med borgeren)
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 visiterede hjælp.	Praktisk hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb leveres i tidsrummet fra kl. 07.00 – 15.00 på hverdage. (medmindre andet aftales med borgeren)

Genoptræning og rehabilitering	Leverandøren er forpligtet til at opstarte genoptræning i henhold til Fredericia Kommunes gældende kvalitetsstandarder på området.	Tidspunkt for levering sker efter aftale med borgeren.
--------------------------------	--	--

Leverandøren skal overholde ovenstående tidsfrister for opstart og levering af hjemmepleje. Indenfor ovenstående tidsrum kan hjælpen leveres med en afvigelse på +/- 60 minutter ift. den med borgeren aftalte tid. Leverandøren er forpligtet til at orientere borgerne telefonisk ved afvigelser på over 60 minutter i forhold til den aftalte tid. Hvis en borger har behov for tidlig morgenhjælp (før kl. 7.00) f.eks. grundet hospitalsbesøg, ferie, dagsture eller andre særlige situationer, skal leverandøren undtagelsesvist 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.

Kontaktgruppe

Det er et krav i ældreloven, at opgaver hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt, så borgeren oplever tryghed og kontinuitet.

Det er et krav, at leverandøren tilknytter en fast kontaktgruppe 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 kontaktgruppe er borgerens vigtigste nøglepersoner og er bindeleddet mellem borgeren, de pårørende, kollegaerne hos leverandøren og øvrige samarbejdspartnere. Kontaktgruppen har til opgave at være særligt opmærksom på "egne" borgere. Kontaktgruppen har bl.a. ansvar for at sikre, at der er kontinuitet i borgerens forløb og i de ydelser, der leveres til borgeren.

Ændringer i borgerens tilstand

Leverandøren er forpligtet til at tilpasse hjælpen ved ændringer i borgerens funktionsevne og informere myndighedsrådgivere om ændringer i borgerens behov for hjælp og pleje, hvis det afviger fra rammerne af de visiterede forløb eller enkeltindsatser. 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 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. Såfremt behovet for den akutte hjælp fortsætter udover en 14 dages periode kontakter leverandøren Visitation og Rådgivning for vurdering af, om der skal visiteres et andet forløb eller yderligere indsatser til borgeren midlertidigt eller permanent.

Ved varige ændringer, f.eks. hvis borgerens funktionsevne ændres, skal leverandøren orientere Visitation og Rådgivning, hvis det kræver ændringer i visiterede indsatser og forløb, så der kan foretages revurdering af den visiterede hjemmepleje.

Indlæggelse på hospital/eller sundheds- og omsorgspladser/aflastningspladser (midlertidige pladser)

I tilfælde af planlagt indlæggelse på hospital eller midlertidige pladser, 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 visitation og rådgivning. 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. Dog vil der i forbindelse med sygehusindlæggelser blive afregnet for de første 48 timer samt for hele det døgn, hvor borger udskrives fra sygehuset til egen bolig.

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.

Såfremt 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 adviseret 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.

Udskrivelse fra hospital

Borgere kan blive udskrevet fra hospitalet alle dage året rundt. Koordinering af udskrivelser varetages af Visitation og Rådgivning. Udenfor Visitation og Rådgivnings åbningstid varetages koordineringen af Fredericia Kommunes hjemmesygepleje.

Ved udskrivelsen kontakter hospitalet Visitation og Rådgivning/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 Fredericia Kommunes retningslinjer for modtagelse af borgere, der udskrives fra sygehuse, så udskrivelser kan ske hurtigt. Leverandøren skal deltage aktivt i samarbejdet med sygehuse, Visitation og Rådgivning og kommunens hjemmesygepleje for at sikre en glidende overgang fra sygehus til hjem, hvor borgerens behov bliver dækket umiddelbart efter udskrivelsen.

SamBo aftalen

Fredericia Kommune er en del af SamBo aftalen med Region Syddanmark. SamBo er en ramme for kommunikation og planlægning mellem kommunerne og Region Syd Danmark, De somatiske og psykiatriske sygehus.

Aftalens formål er at beskrive rammerne for, at alle kan tage et fælles ansvar for at sikre gode og sammenhængende borgerforløb. Dette gøres ved hjælp af nødvendig og rettidig kommunikation i det tværsektorielle samarbejde, så borgeren føler sig involveret og tryk i forhold til forløbet.

<https://regionsyddanmark.dk/fagfolk/det-naere-sundhedsvaesen/samarbejdsaftaler/sam-bo>

Flytning af aftale

Leverandøren må ikke aflyse visiterede og planlagte forløb og 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 hjælp til anretning og tilberedning af mad medmindre det sker efter borgerens opfordring og vurderes fagligt forsvarligt.

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.

Ønsker en borger et besøg flyttet til et andet tidspunkt, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. Det er muligt at bede om at flytte aftale, hvis der er en gyldig grund såsom lægebesøg eller hospitalsaftale. Hvis borgeren aflyser praktisk hjælp til rengøring og tøjvask senest kl. 12 hverdagen før, indsatsen skulle været leveret, skal leverandøren tilbyde en anden dag senest inden for 7 hverdage, med mindre det ikke kan lade sig gøre set fra borgers perspektiv.

Forgæves gang/låst dør

Manglende overholdelse af procedure for forgæves gang kan medføre ophævelse af godkendelsen som leverandør uden varsel.

Ved indgåelse af kontrakt, vil den godkendte leverandør få adgang til bilagsmateriale, hvor gældende procedurer og retningslinjer for arbejdsgangen indgår.

Telefonopkald

Borgere visiteret til hjemmepleje skal have mulighed for at tilkalde akut hjælp via telefon til personalet.

Der kan tages kontakt til Fredericia Kommune på tlf.nr. 72107373 – der er bemanding døgnet rundt.

Nødkald

Visitation og Rådgivning 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.

Låsesystem

Borgere, der er bevilget nødkald får opsat et låsesystem. Låsesystemet opsættes af det kommunale hjælpemiddeldepot. Leverandørens medarbejdere får udleveret en digital adgang via en app. Adgangen rekvireres ved Fredericia Kommune. Al brug af den elektroniske dørlås bliver logget.

Omkostninger til installering af elektroniske dørlåse afholdes af Fredericia Kommune.

GPS

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

Det er Fredericia Kommunes demenskonsulenter der bevilliger GPS, og "Kommunikation & Hjælpemidler" der udleverer GPS.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere er bekendte med og overholder Fredericia Kommunes retningslinjer for risikostyring, herunder den til enhver tid gældende procedure for borgere med GPS og dertilhørende sporing.

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.

Afregning

Fredericia Kommune visiterer enten til forløb efter Ældreloven eller Serviceloven samt begrænset antal enkeltindsatser til borgere i eget hjem og oplyser i afgørelsen fra Visitation og Rådgivning om omfanget af den visiterede hjælp. Afregning sker på grundlag af oplysninger i omsorgssystemet. Afregning/faktura skal altid stemme med omsorgssystemet.

Afregningsgrundlaget for forløb efter Ældreloven udgøres af antallet af visiterede forløb. Fredericia Kommune har fastsat 4 pleje- og omsorgsforløb, der afregnes ud fra en fast forløbstakst jfr det til enhver tid gældende takstblad.

Hvis det vurderes, at en borgers behov ikke kan dækkes inden for rammen af det store forløb, vil det kræve løbende involvering af Visitation og Rådgivning og det forventes, at afregningen sker på timebasis. Afregning på timebasis kan ikke ske uden en konkret aftale.

Leverandøren afregnes ikke for perioder, hvor borgeren hospitalsindlægges (dog afregnes der for de 48 første timer af en indlæggelse), er på midlertidigt døgnophold eller på weekend-/ferieophold.

Afregningsgrundlaget for enkeltindsatser efter ældreloven, serviceloven og Sundhedsloven udgøres af antallet af visiterede timer i den relevante faktureringsperiode, som er dokumenteret i omsorgssystemet. Dog afregnes der i henhold til ældrelovens § 16 og servicelovens § 84, stk. 1 på baggrund af de faktiske udførte timer.

Leverandøren afregnes månedligt opgjort på forløb efter Ældreloven, hjælp efter Serviceloven og delegeret sygepleje efter sundhedsloven.

Der afregnes ud fra den til enhver tid gældende forløbs- eller timetakst for fritvalgsleverandører efter godkendelsesmodellen, oplyst af Fredericia Kommune. Der gøres opmærksom på, at det i forhold til visiteringer efter ældreloven kun vil være en foreløbig afregning, da den endelige takst følger den kommunale gennemsnitlige langsigtede omkostninger jfr. ældrelovens §19, stk 5

Taksterne for fritvalgsleverandører genberegnes som minimum én gang årligt eller hyppigere ved ændringer i afregningsgrundlaget efter den til enhver tid gældende lovgivning om genberegning af afregningspriser. Har kommunens faktiske omkostninger ved levering af tilsvarende tilbud været højere end den fastsatte afregningspris, vil Fredericia Kommune efterbetale leverandøren forskellen. Har kommunens faktiske omkostninger ved levering af tilsvarende tilbud været lavere end den fastsatte afregningspris, skal leverandøren efterbetale Fredericia Kommune forskellen.

Afregning i forhold til servicelov og Sundhedslovens vil være endelige, her foretages der ingen efterregulering.

Taksterne for fritvalgsleverandører i henhold til serviceloven og Sundhedsloven genberegnes som minimum én gang årligt eller hyppigere ved ændringer i afregningsgrundlaget efter den til enhver tid gældende lovgivning om genberegning af afregningspriser.

Fredericia Kommune fremsender dokumentationsgrundlag for den månedlige afregning til leverandøren. Fremsendelse af dokumentationsgrundlaget vil ske senest den 10. i måneden efter afregningsperioden. På den baggrund fremsender leverandøren en faktura. Denne faktura skal være Fredericia Kommune i hænde senest den 15. i måneden. Leverandøren vil modtage afregningen senest den 20. i måneden.

Fakturering sker månedsvis bagudrettet

Leverandøren indestår for, at oplysningerne i omsorgssystemet til enhver tid afspejler de aktuelle faktiske forhold.

Genoptræning og rehabiliterende tilgang

Helhedsplejen skal sikre:

- sammenhængende og fleksible plejeforløb
- et rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende sigte
- understøttelse af borgerens selvhjulpenhed og livskvalitet

Dermed skal leverandøren kunne levere genoptræning og rehabilitering. Der sondres imellem rehabilitering som forebygger funktionstab og fastholder selvhjulpenhed på den ene side og på den anden side genoptræning efter funktionstab efter sygdom uden forudgående sygehusindlæggelse.

Leverandøren skal kunne tilrettelægge og gennemføre genoptrænings- og rehabiliteringsforløb som en integreret del af helhedsplejen, herunder:

- Træning rettet mod forbedring eller vedligeholdelse af borgerens fysiske funktionsniveau
- Træning relateret til daglige aktiviteter
- Indsatser, der understøtter borgerens evne til at klare sig selv længst muligt

Genoptræningen kan leveres i borgerens hjem som individuel træning eller som holdtræning i relevante nærområder efter faglig vurdering.

Rehabiliterende tilgang

Alle ydelser skal leveres med et rehabiliterende og forebyggende sigte, hvor:

- borgerens ressourcer, mål og ønsker inddrages aktivt
- fokus er på "hjælp til selvhjælp" frem for varig kompensation
- genoptræning indgår naturligt i den daglige pleje og støtte

Faglige krav og kompetencer

Leverandøren skal dokumentere, at organisationen har de nødvendige faglige kompetencer til at levere helhedspleje med genoptræning, herunder:

- Ansættelse af eller fast tilknytning til autoriseret fysioterapeut og/eller ergoterapeut
- Medarbejdere med kompetencer inden for rehabilitering, ældrepleje og tværfagligt samarbejde
- Klar ansvarsfordeling mellem pleje- og træningsfaglige funktioner

Leverandøren kan vælge selv at levere genoptræning eller anvende underleverandører, såfremt disse lever op til samme krav.

Planlægning og dokumentation

Leverandøren skal:

- Udarbejde mål for genoptrænings- og rehabiliteringsforløb i samarbejde med borgeren
- Dokumentere progression, ændringer og afslutning af træningsforløb
- Sikre sammenhæng mellem pleje, praktisk hjælp og genoptræning
- Bidrage til kommunens opfølgning og kvalitetssikring

Dokumentation skal ske i overensstemmelse med kommunens anvisninger og it-systemer.

Personaleforhold

Straffeattest og børneattest

Leverandøren skal forud for ansættelsen af medarbejdere indhente straffeattest.

I yderst sjældne tilfælde kan der være opgaver i hjemmet relateret til børn under 15 år. I de tilfælde er leverandøren forpligtet til at indhente børneattester på det personale der har opgaver i forhold til barnet.

Kompetencer

Delegeret sygepleje

Delegerede sygefaglige indsatser

Delegerede sygeplejeindsatser følger de retningslinjer der er givet fra Fredericia kommune. Ved indgåelse af kontrakt, vil den godkendte leverandør få adgang til bilagsmateriale, hvor gældende procedurer og retningslinjer indgår.

Sygeplejeopgaver der bevilges efter sundhedsloven kapitel 38 §138 og §139 er ikke forbeholdt sygeplejersker. De kan udføres af andre faggrupper og kan leveres der, hvor borgeren er tilknyttet: Sygeplejen, Hjemmeplejen, plejehjem, sociale botilbud, sygeplejeklinikker og rehabiliteringspladser m.v. Sundhedspersoner defineres som: *"Personer der er autoriseret i henhold til særlig lovgivning, til at varetage sundhedsfaglige opgaver, samt personer der handler på disses ansvar"*.

Alle opgaver der er omfattet af reglerne om delegation, skal i deres udspring være delegeret af en læge eller en anden autoriseret sundhedsperson, som har forbeholdt virksomhed. En autoriseret sundhedsperson, der delegerer en opgave inden for sit forbeholdte virksomhedsområde, har pligt til at udvise omhu og samvittighedsfuldhed ved udvælgelse og instruktion samt tilsyn med den person (medhjælp), den autoriserede sundhedsperson delegerer opgaven til. En læge kan beslutte, at kun en bestemt faggruppe må udføre en opgave.

Arbejdsgangen er, at den kommunale sygeplejerske, på baggrund af en faglig udredning, vurderer borgerens behov for sygeplejefaglige indsatser.

Hvis borgeren eller dennes pårørende kan oplæres i at varetage opgaven, er den kommunale sygeplejerske ansvarlig for oplæring.

Delegerede sygeplejefaglige indsatser

Der er udarbejdet et kompetenceskema til brug ift. de delegerede sygeplejefaglige indsatser. Kompetenceskemaet udleveres efter indgåelse af kontrakt.

Leverandøren skal sikre oplæring af eget personale ift. delegerede sygeplejefaglige indsatser, herunder medicinadministration.

Nærmere bestemmelser om leveringen

Visitation

Loven fastsætter, at kommunen har myndighedsfunktionen.

Det er dermed kommunens visitation, 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 for hjælp efter serviceloven eller ældreloven. Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet, og de målsætninger, som er besluttet af Byrådet.

Visitation og Rådgivning er ansvarlig for at sikre, at borgerens sag er tilstrækkelig belyst, inden der træffes afgørelse om bevilling af pleje og/eller praktisk hjælp. Myndighedsrådgiver udarbejder en konkret og individuel afgørelse til borgeren, hvor den tildelte hjælp beskrives sammen med mål og formål med hjemmeplejen. Myndighedsrådgiver tildeler borgerens valgte leverandør det forløb og indsatser, der er truffet afgørelse om. Leverandøren leverer indsatser indenfor de visiterede forløb i henhold til Fredericia Kommunes til enhver tid gældende serviceniveau og standarder, mål og formål med hjælpen samt beskrivelsen af den konkrete hjælp.

Visitation og Rådgivning foretager struktureret opfølgning på den visiterede hjælp 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 Visitation og Rådgivning, hvis der vurderes behov for ændringer i de visiterede indsatser og forløb.

På baggrund af tilstandspræciseringen, kan Visitation og Rådgivning træffe en ny afgørelse. Hvis der er tale om en tilpasning af eksisterende indsatser, sendes der ikke en ny afgørelse. Hvis en borger modtager hjælp efter ældreloven, træffes kun ny afgørelse, hvis det ændrede behov for hjælp ikke kan rummes i det allerede tildelte forløb. Leverandøren skal for borgere, der får støtte efter ældreloven forestå den borgernære visitation i hverdagen, herunder beskrive mål med indsatsen og hvordan den udføres inden for rammerne af det tildelte forløb.

Såfremt Fredericia Kommune foretager grundlæggende ændringer i bevillingspraksis og/eller bevillingsniveau er kommunen forpligtet til at give leverandøren besked

Valg og skift af leverandør

Når en borger visiteres til hjemmepleje, orienteres borgeren om muligheden for at vælge blandt de godkendte leverandører. Ved revisitering af borgere er der ikke fokus på leverandørskifte medmindre borgeren ytrer ønske herom.

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

Borgerne har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør. Ved godkendelse af nye fritvalgsleverandører, vil der ikke fra Fredericia Kommunes side ske henvendelse til alle visiterede borgere om at vælge leverandør. En ændring af leverandør vil derfor kun ske efter borgerens ønske. Der vil dog blive udsendt generel information fra Fredericia Kommune via kommunens hjemmeside, når der er godkendt en ny privat leverandør. Leverandørskifte vil finde sted inden for 14 dage, fra borgerne anmoder om det. Et skifte vil kunne foregå hurtigere, hvis alle parter ønsker det. Leverandør og kommune skal samarbejde med borgerne herom. Leverandøren kan ikke opsiges en aftale med en borger eller nægte at levere indsats til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

Informationsmateriale

Leverandøren er forpligtet til at fremstille 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 det antal fysiske eksemplarer, der er nødvendigt samt en opdateret elektronisk fil.

Informationsmaterialet vil blive offentliggjort på Fredericia 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.

Opstart/ophør af hjælp

Opstart

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

Leverandøren må først kontakte borgeren, når leverandøren har modtaget besked fra Visitation og Rådgivning 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 tilrettelæggelse af hjælpen og opstart af besøg.

Borgeren skal medinddrages i planlægningen af besøg og være orienteret om, hvornår den visiterede hjælp kan forventes leveret. Borgeren bliver visiteret til en opstartssamtale, når indsatsen påbegyndes. Opstartssamtalen har til formål at skabe et fælles grundlag for det videre samarbejde ved at afdække borgerens behov, ressourcer, ønsker og forventninger til den visiterede indsats. Samtalen skal sikre borgerinddragelse, tryghed og en målrettet planlægning af hjælpen, så indsatsen understøtter borgerens selvstændighed og livskvalitet.

Ophør af hjælp

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

Revisitation

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

Hjælpepidler

Hjælpepidler

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

Visitering af hjælpepidler foretages af hjælpepidler og kommunikation.

Borgere med varigt nedsat funktionsevne kan ansøge om et hjælpepidde efter Servicelovens § 112. Det er Hjælpepidler & Kommunikation, som behandler ansøgninger fra borgere og giver bevilling eller afslag.

Leverandørens personale skal hjælpe borger i afprøvning og/eller tilpasning af hjælpepidler, når borger har behov for det (fx ved tilpasning af en kørestol til en borger, der er afhængig af en sådan).

Der henvises til Fredericia kommunes hjemmeside for nærmere info om tilbuddene, og der findes også elektronisk blanket til at ansøge:

<https://www.fredericia.dk/da/borger/sundhed-traening-hjaelpemidler/hjaelpemidler/hjaelpemidler-forbrugsgoder>

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

Borger er selv forpligtet til dagligt vedligehold af udlånte hjælpepidler 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 hjælpepidler og arbejdsredskaber holdes rene ved jævnlig vask og/eller desinfektion. Kommunens retningslinjer ift. rengøring og desinfektion af hjælpepidler skal efterleves.

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 hjælpepidler, udlånes disse af sygehuset og skal afleveres tilbage, når behovet er ophørt eller hjælpepidlerne tildes permanent af Fredericia Kommune. Hjælpepidler udlånt af sygehuset afleveres ved Hjælpepiddepotet i Sundhedshuset, Dronningensgade 97, 7000 Fredericia, hvor de bliver afhentet af sygehuset.

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, og Fredericia Kommune afholder udgiften til dette.

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 forflytningskader og unødigt nedslidning af medarbejdere.

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 følge de til enhver tid gældende arbejdsgange og tidsfrister i Fredericia Kommune for udarbejdelse af APV og skal kunne foretage APV med meget kort varsel, så udskrivelser fra sygehus ikke forsinkes unødigt.

Der henstilles til, at leverandøren udpeger og uddanner ergonomivejledere, som i samarbejde med AMR har ansvaret for APV og forflytninger. Når Fredericia Kommunes ergonomivejledere mødes, vil leverandørens ergonomivejleder også have mulighed for at deltage.

Ergonomivejlederen skal give instruktion til leverandørens medarbejdere i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler. Ergonomivejlederen er desuden kontaktperson for samarbejdet med Fredericia 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. plejeseng, 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 Visitation og Rådgivning.

Værnemidler

Det er et krav at leverandøren følger kommunens retningslinjer, der efterlever Sundhedsstyrelsens anbefalinger ift. værnemidler. Indkøb af værnemidler står leverandøren selv for. Værnemidler skal være godkendte til sundhedsfaglig brug.

Kvalitet og Dokumentation

Kommunens visitationsafdeling (Visitation og Rådgivning) udfører kvalitetskontrol. Tilsynet kan blandt andet udføres af myndighedsrådgiverne som en del af revurderingen, ligesom registrering af antal klagesager, brugeranalyser, datakontrol m.v. indgår som en del af kvalitetskontrollen.

Leverandøren er forpligtet til at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for fagområderne, hvilket også omfatter oplysninger om f.eks. tilkøbsydelser, resultater af egenkontrol og lignende.

Kvalitet er kendetegnet ved at efterleve det til enhver tid gældende serviceniveau og rammer for udførelse af hjemmepleje efter Ældreloven og serviceniveau for hjemmepleje efter Serviceloven. Det handler derudover også om efterlevelse af specifikke procedurer og lovkrav, om systematisk vidensdeling samt om at afstemme og indfri forventninger mellem kommunen, leverandøren, og den borger der modtager hjemmepleje.

Det handler f.eks. om:

- Levering af visiterede indsatser og forløb på det fastsatte faglige niveau
- At borgerne har en oplevet 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 høj grad af selvbestemmelse.

Serviceniveau

På Fredericia Kommunes hjemmeside kan leverandører orientere sig i kommunens gældende politisk besluttede serviceniveau for hjemmepleje efter Serviceloven og Ældreloven.

For hjemmepleje efter Ældreloven er de overordnede rammer for og indhold i pleje- og omsorgsforløb besluttet politisk og der er beskrevet en overordnet serviceinformation til borgerne.

Serviceinformation og kvalitetsstandards danner grundlag for serviceniveauet og de kvalitetsmæssige krav i Fredericia Kommune, sammen med den gældende lovgivning.

Det er et krav, at leverandøren holder sig løbende orienteret om evt. ændringer og til enhver tid efterlever det af Byrådet godkendte serviceniveau for levering af hjemmepleje efter Serviceloven og Ældreloven.

Dokumentation – Fælles Sprog 3

Fredericia Kommune arbejder overordnet efter Kombits fælleskommunale pixi-guides herunder de fælles kommunale tilstande og indsatser. Leverandøren skal i forbindelse med journalføring overholde de bestemmelser, der foreligger på nationalt plan.

Leverandøren skal til enhver tid efterleve alle gældende procedurer både nationale og lokalt besluttede retningslinjer og arbejdsgange, der er relevante for de opgaver, der løses på vegne af kommunen. Dette gælder både inden for Ældreloven, Serviceloven og Sundhedsloven.

Fredericia 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.

Den enkelte medarbejder skal løbende sikre sig, at borgerne får den hjælp og støtte, der er behov for, samt dokumentere afvigelser ved levering af hjælpen.

Leverandøren udarbejder og dokumenterer bl.a. døgnrytmeplan/handlingsanvisninger for de visiterede indsatser og forløb i samarbejde med borgeren og evt. pårørende. Leverandøren skal sikre, at døgnrytmeplan/handlingsanvisninger understøtter mål og formål med hjemmeplejen.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere, når indsatsen eller forløbet ikke kan udføres som beskrevet, f.eks. hvis borgeren ikke er hjemme eller borgerens helbredstilstand 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

Magtanvendelse og tvang

Der må som udgangspunkt aldrig anvendes magt eller tvang i forbindelse med pleje og behandling.⁵

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.

Leverandøren skal følge de overordnede retningslinjer, som kommunen har udarbejdet.

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 tvangsbehandlingen herunder tvangsindgrebet. Tvangsprotokollen er en del af patientjournalen.

Leverandøren skal følge de retningslinjer, som kommunen har udarbejdet.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejderne til enhver tid er opdateret på de gældende procedurer, regler og lovgivning på områderne.

⁵ Servicelovens §124 og LBK nr 126 af 27/01/2019
Senior og Sundhed | Fredericia Kommune

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 samtykke⁶. 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 og følge Fredericia Kommunes retningslinje for indhentelse af samtykke til behandling.

Måling af kvalitet og dokumentation

Egenkontrol og journalaudit

Leverandøren skal udføre egenkontrol, der sikrer, at den visiterede hjælp 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 hjælp. 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:

- Den leverede hjælp
- Ændringer i planlagte besøg: aflysning af besøg, flytning af besøg, erstatningsbesøg
- Utilsigtede hændelser – indberetning og læring
- Klagesager – håndtering og læring
- Magtanvendelse
- Hygiejne
- Rettidig og korrekt dokumentation
- Medicinhåndtering, -administration og -dokumentation
- Deltagelse i kompetenceudviklingstiltag fra Fredericia kommune, herunder e-learning og introduktionstiltag
- Iværksatte kvalitetstiltag

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

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

Undersøgelse af borgernes tilfredshed

Fredericia Kommune ønsker, at borgerne udtrykker høj tilfredshed med den hjælp, som borgerne modtager fra kommunen eller kommunens private leverandører af hjemmepleje.

⁶ Sundhedslovens § 15

For at undersøge borgernes tilfredshed kan Fredericia Kommune vælge at få gennemført en tilfredshedsundersøgelse. Hvis der i aftaleperioden iværksættes analyse af borgernes tilfredshed, kan Fredericia Kommune udpege borgere tilfældigt til at deltage i undersøgelsen. Derudover foretages årligt nationale tilfredsundersøgelser med hjemmeplejen i Danmark.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde med resultaterne af undersøgelser, 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.

Tilsyn

Fredericia Kommune er forpligtet til at sikre, at den hjælp, borgerne bliver bevilget, leveres i det omfang og på den måde, det er bestemt gennem det til enhver tid gældende serviceniveau, rammer for udførelsen af hjælpen og lovgivning – og som angivet i materialet til godkendelse af fritvalgsleverandører. Fredericia Kommune vil derfor løbende følge op på kvaliteten af den leverede hjælp for at sikre, at opgavevaretagelsen efterlever kravene.

Leverandøren er underlagt Ældretilsynet, der for Fredericia Kommunes vedkommende udføres af Silkeborg kommune. Ældretilsynet fører tilsyn med kvalitet i plejen og gennemfører et anmeldt tilsynsbesøg i hver plejeenhed inden for en periode på fem 5 år. Det er et krav, at leverandøren deltager aktivt i tilsynet og efterlever anvisninger herfra.

Leverandøren som udfører sundhedsfaglige indsatser, er desuden 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, medicin håndtering, 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.⁷

Utilsigtede hændelser

Leverandører af sundhedslovsindsatser er efter sundhedslovens kapitel 61 forpligtet til at indrapportere utilsigtede hændelser til Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut og kan inddrage Fredericia Kommunes risikoansvarlige ved behov for vejledning.

Ved en utilsigtet hændelse forstås ifølge sundhedslovens § 198 stk. 5 en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed. Det kan f.eks. være glemt medicin, fald, infektioner eller lign. 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.

⁷ <https://stps.dk/sundhedsfaglig/tilsyn/tilsyn-med-behandlingssteder/tilsyn-med-plejeomraadet>.

Fredericia Kommunes risikoansvarlige behandler indrapporteringerne efter gældende retningslinjer fra Fredericia 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.

Klager

Modtager leverandøren klager vedrørende Visitation og Rådgivnings afgørelse, henvises til Visitation og Rådgivning i Fredericia Kommune. Modtager Fredericia 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.

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 Fredericia 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 Fredericia Kommunes til enhver tid gældende procedure for aktindsigt indenfor sundhedsloven.

Samarbejde

Møder mellem leverandør og Fredericia kommune

Leverandørens primære samarbejdspartner i Fredericia Kommune vil være Visitation og Rådgivning. Leverandøren er forpligtet til at deltage i 2 årlige møder, hvor der følges op på den indgåede aftale, på kvaliteten i opgaveløsningen og på samarbejdet generelt. Leverandøren forpligter sig til at stille med repræsentanter til møderne, som matcher deltagerkredsen fra kommunen. Fredericia Kommune er ansvarlig for afholdelse af opfølgingsmøderne, hvor Fredericia Kommune er ansvarlig for:

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

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

Leverandørens tilgang til samarbejde er således essentiel såvel i forhold til Fredericia 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 den visiterede hjælp samt mulighed for fortsat udvikling af indsatser, opgaver og procedurer.

Fredericia 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.

Fredericia 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.

Leverandørens 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 Fredericia Kommunes administrative medarbejdere.

Borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere skal kunne kontakte leverandøren telefonisk gennem hele døgnet alle dage året rundt.

Leverandørens administrative medarbejdere skal kunne kontaktes telefonisk af Visitation og Rådgivning 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.

Herværende afsnit gælder ikke borgerens behov for akut hjælp eller nødkald.

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
- Visitation og Rådgivning
- Fredericia Kommunes hjemmesygepleje
- Fredericia Kommunes ansvarlige ift. magtanvendelse
- Daghjem, midlertidige ophold og plejehjem
- Socialpædagogisk personale
- Civilsamfund, frivillige samt pårørende
- Kvalitetsudvikling

Leverandøren skal stille ressourcer til rådighed til forberedelse og afholdelse af tværfaglige samarbejds møder, samt til øvrig tæt samarbejde om borgernes forløb. Rettidig kommunikation er et væsentligt element for at sikre borgernes trivsel og forebyggelsesindsatsen.

Demenskonsulenter

Fredericia 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.

Personaleforhold

Det er leverandørens ansvar at levere den visiterede hjælp 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 den visiterede hjælp og en løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer.

Personalepolitik og leverandørens forpligtelser

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik enten på sin hjemmeside eller ved at fremsende den til Fredericia Kommune. Leverandøren er desuden forpligtet til at sikre, at virksomhedens medarbejdere:

- Leverandørens ansatte må ikke tage uopfordret kontakt til borgere som de ikke er tilknyttet med henblik på nyt leverandørvalg.
- Nærtstående til medarbejdere og medarbejdere må ikke modtage gaver, testamentarisk arv og/eller lignende økonomiske fordele fra borgere i Fredericia Kommune, som medarbejderne leverer hjemmepleje til under nærværende aftale. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem medarbejderne og borgerne
- Private leverandører er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres for Fredericia Kommune. 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 Fredericia 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.

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. Medarbejderne skal være i stand til at tilrettelægge og løbende tilpasse hjælpen ud fra deres faglige vurderinger og i dialog med borgeren og dennes pårørende. 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 hjemmepleje 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.

Leverandøren skal endvidere sikre oplæring af eget personale ift. delegerede sygeplejefaglige indsatser, herunder medicinadministration.

Generelle krav til medarbejdere

- 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 eller ved borgerens 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 Fredericia Kommunes omsorgssystem på såvel pc som på tablets og/eller smartphone
- Medarbejderne skal være i stand til at dokumentere den leverede hjemmepleje og sygepleje i Fredericia Kommunes omsorgssystem jf. gældende procedurer for dokumentation
- Medarbejderne skal være instrueret i og forstå beskrivelsen af den visiterede hjælp
- Medarbejderne skal være i stand til at indgå i en positiv dialog med borgere og deres pårørende om deres ønsker til hjælpen og løbende tilpasse hjælpen derefter
- Medarbejderne skal være i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger i Fredericia Kommune, hvis borgeren måtte have behov herfor

Arbejdsbeklædning

Medarbejdere skal følge Fredericia Kommunes hygiejniske retningslinjer og uniformsetikette. 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 iføres 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 beskytte medarbejderen. Arbejdsdragt samt håndtering heraf, skal følge de til enhver tid eksisterende retningslinjer

Kompetenceudvikling af medarbejdere

Leverandøren forpligter sig til at deltage i undervisning og i de samarbejds- og udviklingsfora, som Fredericia 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 praksis i Fredericia Kommune ved ansættelse og i forbindelse med implementering af tværorganisatoriske forandringer, f.eks. i forbindelse med indgåelse af aftalen. Fredericia Kommune bistår, ved opstart af godkendte leverandører, med introduktion til området generelt samt relevante procedurer og retningslinjer. Efterfølgende introduktion til nye medarbejdere sker efter nærmere aftale mellem Fredericia Kommune og leverandøren.

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

- Kommunens politikker og relevante kvalitetsstandards
- Procedurer for dokumentation i Fredericia Kommunes omsorgssystem på Sharepoint
- Procedurer for sygepleje, infektionshygiejne mv. i VAR-portalen og på Sharepoint
- Procedurer for kommunikation mellem leverandør og Fredericia Kommune
- Procedurer for relevante områder indenfor kommunens kvalitetsarbejde
- Gældende lovgivning, herunder regler om tavshedspligt samt oplysnings- og tilbagemeldingspligt

Listen er ikke udtømmende.

Praktiske forhold

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

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 hjælpen, gøre brug af energibesparende materiel og i videst muligt omfang tage hensyn til miljø og klima.

Kurser

Leverandøren inviteres en række kurser i regi af Fredericia Kommune. Det er f.eks. disse kurser:

- TOBS - måling af værdier, for SSH'er og ufaglærte | Fredericia Kommune
- Plejen - Forflytning for UFAGLÆRTE | Fredericia Kommune
- Infektionshygiejne - Fælles intro i Plejen | Fredericia Kommune
- Dokumentation og FSIII - Fælles intro i Plejen | Fredericia Kommune
- UTH og tidlig opsporing - Fælles intro i Plejen | Fredericia Kommune
- Undervisning for UFAGLÆRTE i Plejen, bl.a. Dokumentation, Hygiejne, Medicinhåndtering og forflytning | Fredericia Kommune

Derudover har de mulighed for at deltage i faglige netværk via en nøgleperson fx vedr. dokumentation eller hygiejne.

Fortrolighed

Tavshedspligt

Leverandøren og dennes ansatte er underlagt tavshedspligt i henhold til straffelovens § 152 samt forvaltningslovens § 27. Tavshedspligten omfatter alle oplysninger, som personalet får kendskab til i forbindelse med udførelsen af opgaverne i borgerens hjem, herunder helbredsmæssige, sociale og private forhold. Tavshedspligten gælder også efter et ansættelsesforholds ophør eller efter aftalens udløb.

Skriftlige erklæringer

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere, vikarer og eventuelle underleverandører, der skal have adgang til borgerens hjem og personlige oplysninger, underskriver en skriftlig tavshedspligtserklæring. Denne erklæring skal opbevares af Leverandøren og på forlangende kunne fremvises for kommunen i forbindelse med tilsyn.

Diskretion

Udover den juridiske tavshedspligt forventes det, at leverandøren udviser den nødvendige diskretion. Uoverensstemmelser, klagesager eller andre interne forhold mellem leverandøren og kommunen skal behandles fortroligt, og udtalelser til pressen om enkeltsager må ikke finde sted uden forudgående aftale med Visitation og Rådgivning i Fredericia Kommune.

Ved brud på tavshedspligten eller databehandleraftalen betragtes det som en væsentlig misligholdelse af godkendelsesaftalen, hvilket kan medføre øjeblikkelig ophævelse af samarbejdet og politianmeldelse.

IT-systemer

Kommunen stiller omsorgssystemet Nexus til rådighed og sikrer oplæring i dette. Derudover benytter kommunen systemet sharepoint, der også gives adgang til.

Kommunen benytter systemet Exorlife til træningsprogrammer til borgere. Leverandøren afholder udgiften til licenser i Exorlife

Beredskab

Alle leverandører indgår i kommunens beredskab, og er forpligtede til at træde til, hvis en leverandør i uforudsete situationer (f.eks. konkurs, eller lignende) ikke kan løse opgaven. Fredericia Kommune har et action card, der beskriver hvordan kommunen håndterer konkurer hos de private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, som kommunen har indgået kontrakt med.

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

Leverandøren skal følge de til enhver tid gældende procedurer relateret til beredskabsplanerne, herunder bl.a. indsatsplaner og action cards for håndtering af ekstraordinære hændelser, der har relation til kommunens gældende sundhedsberedskabsplan. Leverandøren skal således iværksætte forebyggende initiativer, dvs. forberede sig, i relation til beredskabssituationer som f.eks. strømnedbrud, der kan påvirke adgangen til omsorgssystem, elektroniske dørlåse, medicinsk udstyr osv.

Leverandøren skal deltage på lige fod med de kommunale aktører i evt. beredskabsrelateret undervisning samt beredskabsøvelser.

Leverandørens leveringssikkerhed

Krav om leverandørens 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 en robusthed, der sætter leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom, personalemangel mv.).

Leverandøren skal ligeledes have en robusthed og fleksibilitet, der sætter leverandøren i stand til at håndtere udsving i antallet af borgere med løbende til- og afgang 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 en plan for, hvordan leverandøren vil sikre levering af ydelserne året rundt.