



GULDBORGSUND

KRAVSSPECIFIKATIONER PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP



INDHOLD

Indledning.....	2
Generelt.....	2
Volumen	3
Ændringer i forbindelse med Ydelsen	4
Kvalitet/faglige kvalifikationer	5
IT system.....	6
Leverandørens medarbejdere.....	7
Kommunikation.....	8
Kvalitetssikring og dokumentation.....	9
Klagehåndtering.....	10
Afregning /fakturerings.....	11
Ophør af ydelseslevering	12



INDLEDNING

Guldborgsund Kommune tilvejebringer det frie leverandørvalg for hjemmehjælpsmodtagere på fritvalgsområdet via Godkendelsesmodellen. Det medfører, at alle private firmaer, der opfylder Guldborgsund Kommunes godkendelseskriterier, herunder krav til kvalitet mv., kan blive godkendt som leverandør.

Dette dokument indeholder kravspecifikationer, som en privat leverandør forpligter sig til acceptere ved indgåelse af aftale om at levere personlig pleje i Guldborgsund Kommune. Dokumentet (inkl. bilag "KMD Nexus" og "Beklædning, Hygiejne") er derfor en del af det materiale, der knytter sig til den underskrevne kontrakt sammen med følgende andre dokumenter:

- Kvalitetsstandarder
- Ansøgningsskema (inkl. tilhørende bilag)
- Vejledning og godkendelseskriterier

Samtlige dokumenter og bilag udgør tilsammen den komplette beskrivelse af, hvad det kræver, at blive leverandør på fritvalgsområdet i Guldborgsund Kommune.

GENERELT

KRAV 1

Leverandør accepterer samtlige vilkår i denne kravspecifikation ved indgåelse af kontrakt vedrørende levering af Personlig Pleje i Guldborgsund Kommune

KRAV 2

Leverandør skal levere Personlig pleje og Praktisk hjælp i henhold til servicelovens § 83, stk. 1 og stk. 2, delegeret sygepleje i henhold til sundhedsloven (lov 1202 af 14. november 2014 med senere ændringer), nødkald samt hverdagsrehabilitering efter SEL § 83a (herefter "Ydelsen").

KRAV 3

Ydelsen indbefatter personlig pleje fx bad, vask, toiletbesøg mv.

Uddelegeret sygepleje, såsom hjælp til støttestrømper, medicinadministration, stomi pleje, urinkateter pleje mv.

Praktisk hjælp fx rengøring (herunder rengøring af eventuelle hjælpemidler), tøjvask, skrivelse af indkøbsseddel, bestilling af varer, sætte varer på plads og brændsel.

Leverandør skal overholde Guldborgsund Kommunes til enhver tid gældende kvalitetsstandarder for udførelse af personlig pleje og praktisk hjælp - herunder mål og værdigrundlag som fremgår af disse. Gældende kvalitetsstandarder findes på Guldborgsund Kommunes hjemmeside.

<https://www.guldborgsund.dk/borger/handicap-psykiatri-og-misbrug/kvalitetssikring/kvalitetsstandarder>



KRAV 4

Guldborgsund Kommunes kvalitetsstandarder har forrang for alle øvrige krav og beskrivelser i nærværende dokument.

KRAV 5

Ydelsen skal leve op til faglige branchestandarder

KRAV 6

Personlig pleje skal leveres hele året og i alle døgnets timer.
Praktisk hjælp skal leveres på hverdage fra 7:00 – 17:00.

KRAV 7

Leverandør skal sikre, at Ydelsen leveres rettidigt, således at modtagerne af ydelsen ikke mærker til eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren
Leverandør skal således have et beredskab til håndtering af hændelser som sygdom, ferieperioder, personalemangel m.v.

KRAV 8

Ved akutte bestillinger skal Ydelsen kunne iværksættes inden for 2 timer.
En akut bestilling ved udførelse af praktisk hjælp vil eksempelvis kunne være rengøring, hvor fraværet heraf vil være til fare for borgerens sikkerhed eller sundhed.

KRAV 9

Leverandør skal indrette sine forhold til at kunne modtage og behandle nødkald. Dette indbefatter også eventuelle forandringer i Guldborgsund Kommunes eller borgerens forhold i hele aftaleperioden, der kan have indvirkning på den måde, der modtages nødkald på.

KRAV 10

Nødkald skal besvares indenfor 5 minutter. Hvis der er behov for at besøge borgeren, skal leverandør være på adressen indenfor 30 minutter efter modtagelsen af nødkaldet.

KRAV 11

Leverandøren har initiativpligt med hensyn til varetagelse af Ydelsen, herunder pligt til på eget initiativ at sørge for at modtage nødvendige og relevante oplysninger fra Guldborgsund Kommune eller tredjemand med henblik på udførelse af Ydelsen.

VOLUMEN

KRAV 12

Omfanget af visiterede timer som historisk har været leveret af private leverandører er opgjort i "Vejledning og Godkendelseskriterier". Dette tal er vejledende. Leverandøren er ikke sikret noget mindste antal visiterede timer.

KRAV 13

Aftalen medfører ikke nogen eksklusivitet



KRAV 14

Leverandør har ikke mulighed for at frasige sig de ydelser der er visiteret af Guldborgsund Kommune. Leverandør påtager sig således hele opgaven om at levere visiteret ydelse uden skelen til kompetencer eller geografi.

KRAV 15

Når en leverandør er godkendt vil Guldborgsund Kommune informere via hjemmeside og eventuelle andre relevante medier om at der er indgået ny aftale på fritvalgsområdet. Hvis en allerede visiteret borger ønsker at skifte leverandør, skal det ske med dennes egen aktive indsats. Der vil ikke, fra Guldborgsund Kommunes side, ske henvendelse til hver enkel borger om at vælge leverandør.

KRAV 16

Ved ny- og revisitering af borgere, vil borgeren blive bedt om at tage stilling til hvilken leverandør (kommunal eller privat) de ønsker. Såfremt leverandøren ønsker at Guldborgsund Kommune udleverer trykt informationsmateriale, skal leverandøren sørge for at udarbejde dette og aflevere det til Guldborgsund Kommune.

KRAV 17

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. Levering af tilkøbsydelser må kun ske på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning.

Såfremt leverandøren laver aftale med borgeren om tilkøbsydelser, skal der indgås en særskilt skriftlig aftale mellem leverandøren og borgeren herom. Det skal være klart for borgeren, hvad der udgør en tilkøbsydelse. På anmodning skal leverandøren kunne dokumentere overfor Guldborgsund Kommune, hvilke sådanne aftaler der er indgået. Tilkøbsydelser som aftales mellem leverandør og borger er Guldborgsund Kommune uvedkommende og borgeren skal selv betale for disse. Guldborgsund Kommune har således ingen forpligtelser eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb indgået mellem leverandør og borger.

ÆNDRINGER I FORBINDELSE MED YDELSEN

KRAV 18

Leverandør skal tilpasse Ydelsen ved ændringer i borgerens funktionsevne.

KRAV 19

Medfører midlertidige ændringer i borgerens funktionsevne et ændret behov i omfanget af de samlede bevilgede Ydelser på mere eller mindre end 15 minutter pr. dag, skal leverandør anmode om revisitation.

Anmodningen skal foreligge efter 7 kalenderdage fra det midlertidigt ændrede behov er opstået.

KRAV 20

Medfører varige ændringer i borgerens funktionsevne et ændret behov i omfanget af de samlede bevilgede Ydelser på mere eller mindre end 15 minutter pr. dag, skal leverandør



anmode om revisitation.

Anmodningen skal foreligge straks fra det varige ændrede behov er opstået.

KRAV 21

Øvrige ændringer på anmodning fra borgeren, pårørende eller andre, herunder ved de lovpligtige tilsyn og revisiteringer, kan forekomme.

KRAV 22

Hvis revisitation fører til standsning af Ydelsen med øjeblikkelig virkning ophører betalingen ligeledes øjeblikkelig.

Hvis revisitation fører til ændring af Ydelsen, ændres betalingen med den ændringsdato der fremgår af afgørelsen.

I tilfælde af dødsfald ophører Ydelsen og betaling pr. dødsdato.

KRAV 23

Borgeren kan til enhver tid aflyse Ydelsen hos leverandør.

KRAV 24

Borgeren har ved rettidigt afbud krav på en erstatningstid senest 7 hverdage efter afbuddet.

Rettidig aflysning forudsætter, at aflysning sker senest kl. 12:00 hverdagen før, Ydelsen skulle have været leveret.

KRAV 25

Leverandør skal orientere borgeren, hvis den aftalte tid for levering af Ydelsen ændres med over en time.

KRAV 26

Leverandør af Personlig Pleje kan ikke aflyse ydelsen.

KRAV 27

Leverandør skal straks henvende sig til Guldborgsund Kommune via omsorgssystemet, hvis borgerens behov for hjælp ophører - uanset årsagen hertil.

KVALITET/FAGLIGE KVALIFIKATIONER

KRAV 28

Leverandør indestår for, at Ydelsen udføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter og vejledninger.

KRAV 29

Leverandør skal løbende oplyse Guldborgsund Kommune om alle relevante forhold om overholdelse af gældende miljø-, arbejds- miljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, som Leverandør bliver bekendt med.



KRAV 30

Opgaverne skal varetages af medarbejdere med enten en sundhedsfaglig uddannelse (SSH, SSA) Alle medarbejdere skal have kendskab til hverdagsrehabilitering og kunne arbejde rehabiliterende eventuelt under supervision af en terapeut. Der henvises herudover til gældende kvalitetsstandarder.

KRAV 31

Leverandør skal have en uddannet sygeplejerske tilknyttet, som personalet, der yder personlig pleje og uddelegeret sygepleje, kan rådføre sig med og modtage vejledning fra. Ved "tilknyttet" menes ikke nødvendigvis "ansat". Det er tilstrækkeligt at leverandørens personale har adgang til sygeplejersken.

KRAV 32

Leverandør skal sikre, at personalet er uddannet i førstehjælp, brandbekæmpelse, hygiejne og forflytningsteknik.

KRAV 33

Leverandør skal sørge for at medarbejdere, efter behov, får vejledning i eller deltager på kurser i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler.

KRAV 34

Personalet skal kende til og arbejde ud fra retningslinjerne i Guldborgsund Kommunes kvalitetssikringsprogram "KVAS", som stilles vederlagsfrit til rådighed for leverandør.

KRAV 35

Leverandørens sundhedspersonale skal selvstændigt dokumentere i henhold til sundhedsstyrelsens vejledning. Alle ændringer i borgerens funktionsniveau og helbredstilstand, der vil have indflydelse på den hjælp borgeren modtager skal registreres i omsorgssystemet.

Det skal være den samme person, som har udført opgaven hos borgeren, der dokumenterer i borgerens journal. Oplysninger skal dokumenteres umiddelbart efter kontakten til borgeren.

IT SYSTEM

KRAV 36

Guldborgsund Kommune bruger IT omsorgssystemet KMD NEXUS og anvender Fællesprog III som dokumentationsredskab. Systemet stilles til rådighed for godkendte leverandører og dette skal benyttes til de opgaver som leverandøren løser for Guldborgsund Kommune. Herunder: planlægning, kørelister, registrering/afvigelsesregistrering, dokumentation og kommunikation. Leverandør må ikke anvende eget IT system som erstatning for NEXUS/Fællesprog III.

KRAV 37

Leverandør anskaffer selv og for egen regning de nødvendige terminaler /IT udstyr til brug af det påkrævede IT system.

Uddybende beskrivelse vedrørende systemkrav mv. kan ses i Bilag "KMD NEXUS"



KRAV 38

Guldborgsund Kommune oplærer to af leverandørens medarbejdere til superbrugere af KMD NEXUS og Fællessprog III, samt introducerer til KVAS, uden beregning. Superbrugerne sørger for oplæring af leverandørens øvrige medarbejdere. Leverandør skal samarbejde om medarbejdernes brug og viden om IT systemet ved at sørge for at sende deltagere til oplæring. Leverandør skal selv betale medarbejdertimer til dette.

KRAV 39

Ved uddannelse af mere end to superbrugere faktureres dette efter nærmere aftalt timepris. Ved yderligere support (ud over de tilbudte kurser) af leverandørens brug af systemet faktureres dette efter nærmere aftalt timepris. Fakturering sker for hver påbegyndt 15 min.

KRAV 40

Guldborgsund Kommune er berettiget, til at udskifte omsorgssystemet og afgør suverænt om dette skal ske samt hvad der skal anvendes i stedet. Leverandør er forpligtet til at benytte den nye løsning.

KRAV 41

Skift af IT system foregår på samme vilkår vedrørende uddannelse, support og anskaffelse af påkrævet IT udstyr, som ved Leverandørens ibrugtagen af tidligere IT system.

Der varsles om skift af IT system 6 måneder før implementering

LEVERANDØRENS MEDARBEJDERE

KRAV 42

Leverandør skal sikre, at nøglepersoner tilknyttet Ydelsen til enhver tid er ajourført med de gældende krav til Ydelsen. Herudover skal leverandør sikre, at disse nøglepersoner deltager i fælles undervisning hos Guldborgsund Kommune i forbindelse med:

- (a) implementering af ny lovgivning
- (b) implementering af nye tiltag og politiske beslutninger
- (c) implementering af nye arbejdsmetoder, IT-systemer, velfærdsteknologi eller tilsvarende.

Nøglepersonerne skal sikre, at viden om (a) - (c) videreformidles til Leverandørens øvrige personale.

KRAV 43

Leverandørens medarbejdere med borgerkontakt skal kunne kommunikere på dansk i skrift og tale

KRAV 44

Leverandørens medarbejdere skal ved borgerkontakt kunne legitimere sig med et til formålet udarbejdet legitimationskort.

KRAV 45

I forbindelse med medarbejdernes adgang til borgerens hjem skal leverandør anvende et sikkert nøglesystem til opbevaring af nøgler både til borgerens hjem og til nøglebokse.



KRAV 46

Når en borger får bevilliget nødkald opsætter Guldborgsund Kommune en nøgleboks hvor leverandøren skal lægge borgerens nøgle. Guldborgsund Kommune udleverer nøgle eller kode til disse nøglebokse.

KRAV 47

Såfremt leverandør ønsker at benytte nøglebokse til borgere, der ikke har fået bevilliget nødkald, afholder leverandør selv udgifter til opsætning og nedtagning af disse.

KRAV 48

Leverandørens medarbejdere skal altid fremstå velsoignerede og være iført en arbejdsdragt der lever op til de til enhver tid gældende krav. Guldborgsund Kommunes krav til beklædning er uddybet i bilag "Beklædning, hygiejne". Det er Leverandørens ansvar at anskaffe, renholde, opbevare og vedligeholde medarbejdernes arbejdsdragt.

KRAV 49

Leverandør skal for egen regning udstyre personalet med eventuelle personlige værnemidler til overholdelse af retningslinjer i forbindelse med smitterisiko.

KRAV 50

Guldborgsund Kommune ønsker at opgaver hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt. Leverandør skal derfor udpege en fast kontaktperson for hver enkel borger, og det skal ligeledes tilstræbes at eventuelle afløsere så vidt muligt er de samme.

KRAV 51

Leverandørens medarbejdere, der har borgerkontakt, skal til enhver tid kunne fremvise en straffeattest uden anmærkninger. Leverandøren skal på Guldborgsund Kommunes anmodning kunne anskaffe og fremvise en sådan.

KRAV 52

Tilsidesætter leverandørens medarbejdere forpligtelser væsentligt i henhold til kontraktaftalen eller modtager Guldborgsund Kommune en klage om et væsentligt forhold fra en borger, kan Guldborgsund Kommune pålægge Leverandør at udelukke de pågældende medarbejdere fra udførelsen af Ydelsen.

KRAV 53

Leverandør, dennes medarbejdere og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Guldborgsund Kommunes og borgernes forhold, som Leverandør eller dennes personale får kendskab til i forbindelse med aftalens udførelse. Tavshedspligten er tillige gældende efter aftalens ophør, uanset årsagen hertil.

KOMMUNIKATION

KRAV 54

Leverandør skal i forbindelse med levering af Personlig pleje kunne træffes telefonisk hele



døgnet. Opkald skal besvares inden for 10 minutter.

Leverandør skal i forbindelse med levering af Praktisk hjælp kunne træffes i tidsrummet 7:00 – 17:00.

KRAV 55

Leverandør skal besvare mails inden for 24 timer fra modtagelsen heraf.

KRAV 56

Al mailkorrespondance med Guldborgsund Kommune skal foregå via sikker e-mail.

KRAV 57

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

KRAV 58

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

- (a) Sundhedspersonalet i forbindelse med et eventuelt patientforløb
- (b) Visitationen, således at borgeren modtager sammenhængende hjælp
- (c) Sygeplejen om medicinhåndtering
- (d) Træningscentre om rehabilitering og træning
- (e) Tilbudsgivere af midlertidige døgnophold
- (f) Socialpædagogisk personale
- (g) Tilknyttede frivillige.

KRAV 59

Leverandør skal vederlagsfrit og på anmodning herom deltage i 4 årlige dialogmøder. Møderne tilrettelægges af Guldborgsund Kommune i forbindelse med aftaleindgåelsen.

KVALITETSSIKRING OG DOKUMENTATION

KRAV 60

Leverandør skal udføre egenkontrol, der sikrer, at Ydelsen leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen). Egenkontrollen skal som minimum bestå af jævnlige hjemmebesøg og personalemøder og i øvrigt sikre, at ikke-aftalemæssige hændelser håndteres med minimal gene for borgeren og Guldborgsund Kommune. Egenkontrollen skal være så detaljeret og entydigt dokumenteret, at denne kan efterkontrolleres af Guldborgsund Kommune, dennes tilsyn eller tilsvarende.

KRAV 61

Leverandør skal på anmodning herom fremvise dokumentation for sin egenkontrol, herunder levere de krævede oplysninger om Ydelsen til den enkelte borger.

KRAV 62

Guldborgsund Kommune kan af egen drift føre tilsyn med Leverandørens levering af Ydelsen. Tilsynet kan bestå i uanmeldte tilsyn i borgernes hjem. Tilsynet gennemføres på grundlag af det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledning). Leverandør skal samarbejde med Guldborgsund Kommune og medvirke til den praktiske



gennemførelse af tilsyn og opfølgning herpå.

Derudover foretager Guldborgsund Kommune altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser.

Endelig kan Guldborgsund Kommune til enhver tid foretage stikprøvekontroller, herunder som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

KRAV 63

Guldborgsund Kommune kan lade sit tilsyn udføre ved tredjemand.

KRAV 64

Leverandør skal på anmodning herom fremsende dokumentation for at denne overholder samtlige krav i det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen).

KRAV 65

Leverandør skal dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser og leve op til lovgivningens og Guldborgsund Kommunes til enhver tid gældende krav til dokumentation, herunder Guldborgsund Kommunes særskilte retningslinjer og vejledninger for sundhedsfaglig dokumentation, medicinadministration og tilbagemeldingspligt m.v. i henhold til KVAS

Leverandør forpligter sig til at underkaste sig kontrol og tilsyn, som Guldborgsund Kommune fastsætter.

KLAGEHÅNDTERING

KRAV 66

Leverandør skal følge proceduren for klagesagsbehandling i Guldborgsund Kommune.

KRAV 67

Leverandør skal i forbindelse med klagesagsbehandlingen overholde forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligten, vejledningspligten og pligten til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

KRAV 68

Leverandør skal udpege en kontaktperson vedrørende klager og oplyse Guldborgsund Kommune om denne. Kontaktpersonen skal kunne kommunikere med Guldborgsund Kommune via sikkermail.

KRAV 69

Leverandør er forpligtet til at registrere indkomne klager og gøre Guldborgsund Kommune bekendt hermed.

KRAV 70

Modtager Guldborgsund Kommune klage over udførelsen af Leverandørens ydelse, vil denne blive sendt til leverandørens kontaktperson vedrørende klager med information om hvornår klagen ønskes besvaret. Såfremt klagen ikke kan besvares indenfor tidsfristen sendes begrundelse herfor samt en dato for hvornår klagen forventes besvaret. Besvarelsen sendes til den klageansvarlige i Guldborgsund Kommune såfremt ikke andet fremgår af mailen.



KRAV 71

Modtager leverandør klage over Guldborgsund Kommunes afgørelse på hjælp eller lignende, skal klagen uden ugrundet ophold, skriftligt videregives til Visitationsmyndigheden. Det pålægger Leverandør at sørge for at klagen er konkret personhenførbart i forhold til oplysninger på den borger som klagen vedrører.

AFREGNING /FAKTURERING

KRAV 72

Leverandør skal opbevare og kunne fremvise entydig dokumentation for levering af de fakturerede ydelser på forlangende.
Denne dokumentation skal som minimum omfatte antal medarbejdere, som er tilknyttet Ydelsen, deres ansættelsesnorm samt uddannelse.

KRAV 73

Afregningsgrundlaget udgøres af:
(a) antallet af visiterede timer i den relevante faktureringsperiode, som er dokumenteret i Omsorgssystemet
(b) fraregnet de timer, hvor borgeren hospitalsindlægges, er på midlertidigt døgnophold eller hvor borgeren har meldt afbud.
Ved Ydelsens ophør, herunder ved revisitation eller ved borgerens død, faktureres i henhold til KRAV 22.

KRAV 74

Afregning sker på grundlag af oplysninger i Omsorgssystemet, jf. KRAV 35.

KRAV 75

Leverandør indestår for, at oplysningerne i Omsorgssystemet til enhver tid afspejler de aktuelle faktiske forhold.

KRAV 76

Leverandør er selv ansvarlig for løbende at foretage ændringer i de opgjorte visiterede timer ved hospitalsindlæggelse, midlertidigt ophold og rettidigt afbud.

KRAV 77

Leverandør er endvidere forpligtet til selv at foretage ændringer i Omsorgssystemet med betydning for Ydelsen jf. KRAV 35.
Leverandøren skal gøre opmærksom på behovet for ændringer, såfremt leverandøren ikke selv kan foretage ændringerne i omsorgssystemet som følge af rettighedsbegrænsninger.

KRAV 78

Guldborgsund Kommune sender senest den 10. i hver måned en opgørelse over visiterede timer for den foregående måned.
Opgørelsen udarbejdes på grundlag af oplysningerne i omsorgssystemet.

KRAV 79

Leverandør sender herpå en faktura, som opgøres som antal visiterede timer oplyst af



Guldborgsund Kommune multipliceret med den, til enhver tid gældende, timepris oplyst af Guldborgsund Kommune.

KRAV 80

Fakturering sker månedsvis bagudrettet.
Betalingsfristen er 10 kalenderdage regnet fra dagen efter modtagelse af fyldestgørende faktura.

OPHØR AF YDELSESLEVERING

KRAV 81

Borgeren kan frit opsige en aftale med Leverandør med et varsel på løbende måned + 30 dage.

KRAV 82

Ophører leverandørens levering af Ydelsen hos en borger, skal leverandør tilvejebringe alt materiale og information, der er nødvendigt for, at en anden leverandør kan levere Ydelsen hos borgeren.

Materialet skal foreligge i en sådan form, at dette er umiddelbart anvendeligt for en anden leverandør.