



GULDBORGSUND

# **KRAVSSPECIFIKATION** **FRITVALGSAFTALE OM** **HELHEDSPLEJE**

## INDHOLD

1. INDLEDNING .....	4
1.1. HELHEDSPLEJE .....	4
1.2. FASTE TEAMS OG TVÆRFAGLIGHED .....	5
1.3. SERVICEINFORMATION FOR HELHEDSPLEJE .....	5
1.4. FRIT VALG.....	5
1.5. MÅLGRUPPE .....	6
2. LEVERINGSBETINGELSER.....	6
2.1. MYNDIGHEDEN .....	6
2.2. OPSTART .....	6
2.3. INDLÆGGELSER.....	7
2.4. UDSKRIVNING .....	7
2.5. AFLYSNING AF AFTALE OG ERSTATNINGSHJÆLP.....	7
2.6. ADGANG TIL BORGERS BOLIG .....	8
2.6.2. NØGLEBOKS .....	8
2.6.3. FORGÆVES BESØG HOS BORGER.....	8
2.7. TILKØBSYDELSER .....	8
3. KRAV TIL LEVERANDØRENS MEDARBEJDERE .....	9
3.1. FREMTRÆDEN.....	9
3.2. MEDARBEJDERNES KOMPETENCER .....	9
3.2.1. FAGUDDANNEDE MEDARBEJDERE.....	9
3.2.2. FOREBYGGENDE, REHABILITERENDE OG VEDLIGEHOLDENDE SIGTE .....	10
3.2.3. DIALOG.....	10
3.3. KENDSKAB OG ANVENDELSE AF GULDBORGSUND KOMMUNES RETNINGS- LINJER M.V. ....	10
4. DOKUMENTATION .....	11
4.1. DOKUMENTATIONSKRAV .....	11
4.2. UNDERVISNING OG SUPERBRUGER .....	12
4.3. DOKUMENTATIONSANSVARLIG .....	12
4.4. EGENKONTROL, KVALITETSSIKRING OG TILSYN.....	13
4.5. ADGANG TIL SYSTEMER .....	13
4.6. KØRELISTER.....	14
5. SAMARBEJDE OG UDVIKLING.....	14

5.1. SAMARBEJDE .....	14
5.2. KOORDINERING AF INDSATSER .....	15
5.3. VISITATION .....	15
5.4. HJÆLPEMIDLER .....	15
5.5. VELFÆRDSTEKNOLOGI .....	16
6. ARBEJDSMILJØ .....	16
6.1. ARBEJDSPLADSVURDERING (APV) i borgerens hjem.....	16
6.2. VÆRNEMIDLER og udbrud af smitsomme sygdomme.....	16
6.3. RENGØRINGSMIDLER.....	17
6.4. ARBEJDSRELATEREDE HJÆLPEMIDLER/REDSKABER .....	17
7. BEREDSKAB .....	17
8. NØDKALD.....	17
9. KVALITETSSIKRING OG KONTROL .....	18
9.1. KVALITETSSIKRING .....	18
9.2. TILSYN.....	18
9.3. UTILSIGTEDE HÆNDELSER (uth) .....	19
9.4. MAGTANVENDELSER .....	19
9.5. KLAGER OG ANDRE HENVENDELSER .....	19
10. IT-HARDWARE OG -SOFTWARE .....	20
11. AFREGNING .....	20
12. ANSØGNINGSPROCEDURE .....	21
12.1. KRAV TIL ANSØGNINGEN.....	21
12.2. BEHANDLING AF ANSØGNINGER.....	21

# 1. INDLEDNING

Guldborgsund Kommune har valgt at tilvejebringe borgernes frie valg af leverandør af helhedspleje efter ældrelovens og servicelovens bestemmelser ved en godkendelsesordning på fritvalgsområdet.

Det betyder, at alle leverandører, der lever op til de krav, som er beskrevet i dette dokument 'Kravsspecifikation – Fritvalgsaftale om Helhedspleje' i Guldborgsund Kommune, kan blive godkendt som leverandør.

Dokumentet indeholder de krav, som en privat leverandør forpligter sig til at acceptere ved indgåelse af kontrakt om levering af helhedspleje i Guldborgsund Kommune.

## 1.1. HELHEDSPLEJE

Helhedsplejen tager udgangspunkt i en helhedsorienteret tilgang til den enkelte borgers livssituation og udvikling. Helhedspleje tilbydes i form af sammenhængende og fleksible pleje- og omsorgsforløb til borgere med behov for:

- Personlig hjælp og pleje.
- Støtte til praktiske opgaver i hjemmet.
- Genoptræning af fysisk funktionstab forårsaget af sygdom, som ikke kræver behandling i forbindelse med en sygehusindlæggelse.

De fleksible pleje- og omsorgsforløb gør det muligt for leverandøren løbende at tilpasse indholdet i tilbuddet inden for det tilbudte forløb i takt med udviklingen i den enkelte borgers ressourcer og behov.

Helhedspleje skal kunne leveres gennem hele døgnet.

Helhedsplejen har et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte, så borgeren kan bevare eller forbedre sit funktionsniveau. Målet er at sikre den enkelte størst mulig livskvalitet og selvhjulpenhed i hverdagen så længe som muligt. Det betyder, at hjælpen skal være helhedsorienteret og tage afsæt i borgerens samlede livssituation. Leverandøren forventes derfor at støtte borgeren i at udføre det, som borgeren ikke selv kan.

Leverandøren af pleje- og omsorgsforløb skal tilbyde et sammenhængende forløb og skal kunne levere alle de elementer, der indgår i helhedspleje. Leverandøren skal således kunne levere personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendig praktiske opgaver m.v. i hjemmet samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Leverandøren har ikke mulighed for at frasige sig de pleje- og omsorgsforløb, der er tildelt af Myndigheden i Guldborgsund Kommune.

### 1.2. FASTE TEAMS OG TVÆRFAGLIGHED

Med ældrereformen og ældreloven er der lagt op til mere selvbestemmelse til borgeren, arbejdstilrettelæggelse i faste teams og et tværfagligt samarbejde.

Den private leverandør skal på lige fod med den kommunale leverandør arbejde i faste teams eller lignende tværfaglige fællesskaber ud fra et ønske om, at borgeren oplever størst mulig kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen med færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet og et bedre kendskab mellem borger og medarbejdere.

Guldborgsund Kommune betragter kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen som væsentlige parametre for borgerens og de pårørendes oplevelse af kvaliteten i de leverede indsatser. Leverandøren skal derfor tilstræbe, at indsatsen hos den enkelte borger så vidt muligt leveres af de samme faste medarbejdere.

### 1.3. SERVICEINFORMATION FOR HELHEDSPLEJE

Alle borgere i Guldborgsund Kommune, som søger om eller modtager helhedspleje efter ældreloven eller serviceloven, er omfattet af 'Serviceinformation om helhedspleje i Guldborgsund Kommune' for den pågældende indsats.

Serviceinformation om helhedspleje i Guldborgsund Kommune er med til at sikre overensstemmelse mellem det serviceniveau, der er politisk besluttet, de konkrete afgørelser og den faktiske indsats, som leverandøren leverer hos borgeren.

Lovgivningen og det kommunale serviceniveau skal til enhver tid overholdes af leverandøren, ligesom opgaverne skal leveres i forhold til den til enhver tid gældende serviceinformation og den til enhver tid gældende lovgivning.

### 1.4. FRIT VALG

Borgeren kan vælge én leverandør til levering af helhedspleje. Beboere i plejehjem og lignende boligenheder er ikke omfattet af retten til frit valg af leverandør.

Borgeren kan skifte leverandør den 1. i måneden med en måneds varsel.

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgeren tilkøbsydelser, jfr. punkt 2.7.

## 1.5. MÅLGRUPPE

Målgruppen for helhedspleje er alle borgere i Guldborgsund Kommune, som bor i eget hjem, og som har behov for hjælp eller støtte i den daglige livsførelse på grund af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.

## 2. LEVERINGSBETINGELSER

### 2.1. MYNDIGHEDEN

Tildeling/visitation til helhedspleje sker på baggrund af henvendelse/ansøgning fra borgere/pårørende eller i forbindelse med udskrivelse fra sygehus.

Tildelingen sker ud fra en konkret individuel vurdering af den enkelte borgers behov og ressourcer. Hjælpen tildeles i ét forløb, hvor der er plads til løbende at justere i hjælpen. Der kan ikke tildeles flere forløb samtidig til samme borger.

Opstår der væsentlige ændringer i borgerens behov, som vurderes ikke at kunne rummes inden for det tildelte forløb, skal Myndigheden træffe en ny afgørelse, hvor borgerens samlede situation vurderes på ny med henblik på tildeling af et andet forløb, der kan rumme borgerens ændrede behov.

Ændringer i borgerens behov for hjælp vil både kunne være i op- eller nedadgående retning. Det vil i mange tilfælde være de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, eller borgeren selv og eventuelle pårørende, der bliver opmærksomme på, om der er væsentlige ændringer i borgerens behov i forhold til det tildelte forløb.

Leverandøren har pligt til at informere Myndigheden om ændringer i borgerens behov for hjælp via kommunens omsorgssystem.

Det er Myndigheden, der ansvaret for at træffe afgørelsen om, hvorvidt der er tale om væsentlige ændringer i borgerens behov, som ikke kan rummes inden for det tildelte forløb, og som på den baggrund træffe en afgørelse om, hvorvidt borgeren skal tildeles et nyt forløb eller ej.

### 2.2. OPSTART

Myndigheden skal vejlede borgeren om muligheden for frit at vælge leverandør og oplyse modtagere af helhedspleje, hvilke godkendte leverandører af helhedspleje, borgeren kan vælge imellem. Det kan f.eks. ske på Guldborgsund Kommunes hjemmeside, mundtligt eller ved udlevering af en folder.

Der gælder ikke et lovkrav om, at Guldborgsund Kommune skal formidle leverandørers eventuelle markedsføringsmateriale til borgere, som er tildelt helhedspleje.

Leverandøren bliver kontaktet af Myndigheden via kommunens elektroniske omsorgssystem, når en borger tildeles et pleje- og omsorgsforløb.

Leverandøren er ikke sikret noget mindste antal visiterede pleje- og omsorgsforløb.

Leverandøren skal kontakte borgeren, så snart det fremgår af det elektroniske omsorgssystem, at en borger har valgt leverandøren til levering af helhedspleje.

Den praktiske hjælp skal startes senest 7 hverdage efter, at Myndigheden har truffet afgørelse. Personlig pleje skal startes op senest 3 hverdage efter afgørelsen. Har borgeren behov for akut hjælp til personlig pleje, visiteres og opstartes hjælpen samme dag eller den først kommende hverdag.

Hvis der er behov for, at helhedsplejen starter med det samme, vil Myndigheden kontakte leverandøren telefonisk i tidsrummet kl. 8-15 mandag til fredag.

Leveringstidspunkter fremgår af 'Serviceinformation om Helhedspleje i Guldborgsund Kommune'.

### 2.3. INDLÆGGELSER

Hvis borgeren indlægges på sygehuset, opretholdes hjælpen, hvis borgeren udskrives inden for det første døgn.

Leverandøren forpligter sig til at ophøre/stoppe hjælpen til borger, hvis borger er indlagt flere dage.

### 2.4. UDSKRIVNING

Når borger, som modtager helhedspleje, udskrives, henvender sygehuset sig til den kommunale udskrivningsvisitation. Det er udskrivningsvisitationen, der koordinerer borgernes behov for pleje- og omsorgsforløb.

Udskrivningsvisitationen er forpligtet til straks at videregive oplysninger om udskrivelsen til leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at udarbejde en ny APV-vurdering i borgerens hjem i de tilfælde, hvor det vurderes relevant.

### 2.5. AFLYSNING AF AFTALE OG ERSTATNINGSHJÆLP

Aftaler med borgeren om levering af helhedspleje må ikke aflyses af leverandøren. Det er muligt at indgå aftale med borger om at flytte leveringstidspunktet – både på borgerens og leverandørens foranledning. Alle flytninger skal registreres i kommunens elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren skal levere erstatningshjælp, hvis borger ikke har haft mulighed for at aflyse aftalen med leverandøren på grund af akut indlæggelse. Leverandøren leverer i

samarbejde med borgeren erstatningshjælp efter en konkret individuel vurdering af borgerens behov og i det omfang, leverandøren har mulighed for det.

Hvis borger ønsker at aflyse aftale om levering af helhedspleje, skal borger gøre det inden kl. 12.00 dagen før.

## 2.6. ADGANG TIL BORGERS BOLIG

### 2.6.1. BORGER SKAL VÆRE HJEMME

Borger skal være hjemme, når leverandøren leverer helhedspleje.

### 2.6.2. NØGLEBOKS

Hvis borger ikke selv har mulighed for at åbne hoveddøren, opsætter Guldborgsund Kommune en nøgleboks, så nøgle til døren kan ligge i den. Nøgleboksen, opsætning og nedtagning betales af Guldborgsund Kommune.

Leverandøren kan rekvirere opsætning af nøgleboks, hvis borger kan give mundtligt samtykke til dette. Er der givet samtykke, skal det noteres i kommunens elektroniske omsorgssystem. Er der tvivl om, hvorvidt borger kan give samtykke, skal Guldborgsund Kommunes Myndighed kontaktes. Samtykke skal noteres i det elektroniske omsorgssystem.

### 2.6.3. FORGÆVES BESØG HOS BORGER

Hvis borgeren ikke åbner døre og det ikke er muligt at få kontakt til borgeren, skal leverandøren følge op og træffe de nødvendige foranstaltninger, herunder undersøge i kommunens elektroniske omsorgssystem, om borgeren er indlagt, på ferie, til behandling eller træning.

Hvis der ikke er en forklaring på borgerens manglende modtagelse af besøg, og der ikke er dokumenteret noget i kommunens elektroniske omsorgssystem, skal leverandøren kontakte pårørende, borgerens læge, hospital eller politi eller tilkalde nødvendig hjælp, fx låsesmed. Udgiften hertil sker for borgerens egen regning.

Der skal altid være to personer til stede, når leverandøren går ind i borgerens bolig.

Alle handlinger skal dokumenteres i kommunens elektroniske omsorgssystem.

## 2.7. TILKØBSYDELSER

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgeren tilkøbsydelser, udover de indsatser, som borgeren er visiteret til.

Leverandøren må ikke uden forudgående anmodning fra borgeren henvende sig til borgeren telefonisk eller personligt på dennes bopæl. Inden indgåelse af eventuelle aftaler skal leverandøren give klar og tydelig information om ydelsens omfang og pris. Der henvises til Lov om forbrugeraftaler (dørsalgsloven).

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.

## 3. KRAV TIL LEVERANDØRENS MEDARBEJDERE

### 3.1. FREMTRÆDEN

Leverandørens medarbejdere skal:

- Bære synligt ID-kort med navn, billede og leverandørnavn. Billede og tekst skal udformes således, at svagsynede kan læse det.
- Bære arbejdsbeklædning, som opfylder Sundhedsstyrelsens gældende Vejledning om arbejdsdragt inden for social- og plejesektoren.
- Kunne tale, forstå og skrive dansk.
- Være høflige og velsoignerede.
- Fremstå og agere professionelt i samarbejdet med borgere og samarbejdspartnere.
- Have anmærkningsfri straffeattest.
- Overholde gældende regler om tavshedspligt.
- Være bekendte med, at de ikke må modtage eller give gaver, herunder arv, eller låne penge til eller af borgeren. Ansatte kan dog modtage beskedne taknemmelighedsgaver, hvor det kan synes uhøfligt og være en skuffelse for givneren, hvis gaven returneres.

### 3.2. MEDARBEJDERNES KOMPETENCER

Leverandørens medarbejdere skal have de nødvendige faglige og personlige kompetencer, som der kræves for at kunne udføre de opgaver, som fremgår af Serviceinformation om helhedspleje i Guldborgsund Kommune og indsatskataloget for de enkelte indsatser og medarbejdernes kvalifikationer og kompetencer skal udvikles i takt med udviklingen på indsatsområdet.

#### 3.2.1. FAGUDDANNEDE MEDARBEJDERE

Det er leverandørens ansvar, at 80% af de medarbejdere, som leverer den del af helhedsplejen hos borgerne, som omfatter personlig hjælp og pleje og støtte til praktiske opgaver i hjemmet, som minimum har gennemført en dansk godkendt uddannelse som social- og sundhedshjælper.

Det er desuden leverandørens ansvar, at medarbejdere, som leverer og/eller delegerer samt følger op på træning - som en del af helhedsplejen efter ældrelovens be-

stemmelser og rehabiliteringsforløb efter servicelovens bestemmelse - er uddannet som enten fysioterapeut eller ergoterapeut.

### 3.2.2. FOREBYGGENDE, REHABILITERENDE OG VEDLIGEHOLDENDE SIGTE

Det enkelte pleje- og omsorgsforløb, som borgeren er tildelt, skal gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Formålet er at sikre, at borgeren kan bibeholde og styrke sin evne til at varetage daglige gøremål, forebygge funktionsnedsættelse og undgå fysiske, psykiske eller sociale udfordringer. Indsatsen skal understøtte borgeren i, i videst muligt omfang, at kunne leve et selvstændigt og meningsfuldt liv.

Hjælpen skal derfor sigte på i videst mulige omfang at forbedre borgerens funktionsniveau, og hvor det ikke er muligt, at fastholde det nuværende funktionsniveau og forhindre yderligere funktionstab.

Hjælpen skal også være helhedsorienteret og tage afsæt i borgerens samlede livssituation.

### 3.2.3. DIALOG

Hjælpen skal løbende tilrettelægges og udføres på baggrund af dialog mellem medarbejder og borger ud fra en faglig vurdering af borgerens aktuelle behov og ressourcer. Pårørende skal inddrages i dialogen efter borgerens ønske og behov.

Tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen skal tage afsæt i borgerens selvbestemmelse og løbende indflydelse på hjælpen. Det indebærer, at den borger, som modtager hjælp, skal have indflydelse på, hvilken hjælp, der gives fra gang til gang, så borger oplever at få hjælp i overensstemmelse med aktuelle behov og ressourcer.

Det medfører, at hjælpen – inden for det tildelte forløb – kan justeres løbende i dialogen mellem medarbejder og borger – både i op- og nedadgående retning – fra gang til gang ud fra en faglig vurdering af borgers aktuelle behov og ressourcer.

Leverandøren er forpligtet til at udmønte ældrelovens bærende værdier om at skabe et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet gennem løbende dialog.

## 3.3. KENDSKAB OG ANVENDELSE AF GULDBORGSUND KOMMUNES RETNINGSLINJER M.V.

Leverandørens medarbejdere skal være bekendt med og arbejde efter de til enhver tid gældende regler og retningslinjer:

- Gældende lovgivning og vejledninger for området.

- Guldborgsund Kommunes serviceinformation om 'Helhedspleje', som findes på kommunens hjemmeside [www.guldborgsund.dk](http://www.guldborgsund.dk).
- Guldborgsund Kommunes retningslinjer, som findes i kommunens kvalitetssikringsprogram KVAS.
- Guldborgsund Kommunes omsorgssystem KMD Nexus.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at holde sig a jour med viden, herunder politiske beslutninger, som har relevans for leverandørens virksomhed.

## 4. DOKUMENTATION

### 4.1. DOKUMENTATIONSKRAV

Leverandøren har pligt til at dokumentere sine handlinger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning og dokumentationsmetode. Leverandøren skal sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til Sundhedsstyrelsens vejledning om sygeplejefaglige optegnelser samt gældende retningslinjer udarbejdet af KL.

Leverandøren skal ved forespørgsel fra Guldborgsund Kommune kunne fremlægge opdateret dokumentation for aktiviteter i relation til den enkelte borger.

Leverandøren skal opfylde de krav til dokumentation, der stilles i Guldborgsund Kommune.

Al dokumentation skal foregå elektronisk. Guldborgsund Kommune anvender omsorgssystemet KMD Nexus og Fællessprog III som dokumentationsmetode. Systemet stilles til rådighed for leverandøren og skal benyttes af leverandøren til de opgaver, som leverandøren løser for Guldborgsund Kommune.

Leverandøren må således ikke anvende eget IT-system som erstatning for KMD Nexus og Fællessprog III.

Leverandøren er forpligtet til at anvende det elektroniske omsorgssystem til i henhold til Guldborg Kommunes retningslinjer herfor og som tilgås via kommunens kvalitetssikringsprogram KVAS.

Leverandørens sundhedsmedarbejdere skal selvstændigt dokumentere i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning. Alle ændringer i borgerens funktionsniveau og helbredstilstand, der kan få indflydelse på den hjælp, borgeren modtager, skal dokumenteres i omsorgssystemet.

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

Der henvises til afsnittet om IT-hardware og -software.

#### 4.2. UNDERVISNING OG SUPERBRUGER

Guldborgsund Kommune underviser/oplærer to af leverandørens medarbejdere til superbrugere i KMD Nexus og Fællessprog III (FSIII), samt introducerer til KVAS. Der vil ikke være nogen udgift for leverandøren forbundet hermed.

Superbrugerne skal sørge for oplæring af leverandørens øvrige medarbejdere. Leverandøren afholder selv udgiften til medarbejdertimer til dette.

Superbrugerne vil blive indkaldt til relevant opfølgning ved nye tiltag og versioner af omsorgssystemet. Udgifter til superbrugernes deltagelse i disse møder afholdes af leverandøren.

Ved uddannelse af mere end to superbrugere, faktureres dette efter nærmere aftalt timepris. Ved yderligere support – udover de tilbudte kurser – af leverandørens brug af omsorgssystemet, faktureres dette efter nærmere aftalt timepris. Fakturering sker for hver påbegyndt 15 min.

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.

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

Guldborgsund Kommune varsler om skift af IT-system 6 måneder før implementering.

#### 4.3. DOKUMENTATIONSANSVARLIG

Leverandøren skal have en dokumentationsansvarlig med sundhedsfaglig baggrund med henblik på at sikre, at leverandørens sundhedsfaglige dokumentation til enhver tid lever op til kravene herfor. Den dokumentationsansvarlige inviteres til at deltage i Guldborgsund Kommunens møder i Dokumentationsstyregruppen under relevante punkter og skal deltage i relevante udviklingsopgaver, som ligger i regi af Dokumentationsstyregruppen.

Leverandøren stiller arbejdstid til rådighed samt afholder transportudgifter frem og tilbage.

#### 4.4. EGENKONTROL, KVALITETSSIKRING OG TILSYN

Leverandøren har pligt til at beskrive og dokumentere detaljerede egenkontrolprocedurer, som skal sikre, at alle borgerrelaterede indsatser leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i Serviceinformation om Helhedspleje i Guldborgsund Kommune og nærværende kravspecifikation.

Leverandørens kvalitetssikringsredskaber kan være vejledninger, instruktioner og beskrivelse for fx dokumentation, oplæring af medarbejdere, APV, handleplaner, funktionsvurderinger, hygiejne, utilsigtede hændelser m.v.

Guldborgsund Kommune er til enhver tid berettiget til at gennemgå og føre tilsyn med, at leverandøren overholder sine egenkontrolprocedurer. Kommunen er i denne sammenhæng berettiget til at kræve data for dokumentationen udleveret.

Guldborgsund kommune kan – med samtykke fra borgeren - gennemføre uanmeldte tilsyn i borgernes hjem. Tilsynet gennemføres på grundlag af det samlede godkendelsesmateriale. Leverandøren skal samarbejde med Guldborgsund Kommune og medvirke til den praktiske gennemførelse af tilsyn og opfølgningen heraf.

Guldborgsund Kommune kan lade sit tilsyn udføre ved tredjemand.

Derudover foretager Guldborgsund Kommune altid kontrol af ydelsesleveringen eller borgerhenvendelser.

Endelig kan Guldborgsund Kommune til enhver tid foretage stikprøvekontroller som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, medarbejdere og/eller øvrige samarbejdspartnere.

#### 4.5. ADGANG TIL SYSTEMER

For at kunne benytte Guldborgsund Kommunes omsorgssystem skal leverandøren være i besiddelse af en internetforbindelse, samt nødvendigt IT-udstyr. Det er et krav, at medarbejderne logger på kommunens elektroniske omsorgssystem med deres personlige Mit ID som et led i to-faktor godkendelsen i login-proceduren.

Leverandøren afholder selv udgifter til internetadgang og hardware for at kunne anvende kommunens omsorgssystem.

Adgang til kommunens elektroniske omsorgssystem sker efter den til enhver tid gældende lovgivning om databeskyttelse og informationssikkerhed. Guldborgsund Kommunes databehandleraftale skal anvendes.

Guldborgsund Kommune fører log over alle medarbejders adgang og anvendelse af omsorgssystemet, herunder tidspunkter, bruger-ID og tilgåede data. Disse logdata skal leverandøren kunne redegøre for efter anmodning fra Guldborgsund Kommune.

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med kommunen.

Der tages dagligt backup af kommunens elektroniske omsorgssystem. Hvis det ikke er muligt at tilgå det elektroniske omsorgssystem, skal en nødplan iværksættes. Nødplanen skal fremlægges af leverandøren og godkendes af Guldborgsund Kommune. Nødplanen skal som minimum beskrive, hvordan dokumentation foregår midlertidigt, hvordan data efterfølgende indtastes i omsorgssystemet, og hvordan dataintegritet sikres.

Al dokumentation skal foregå elektronisk. I praksis indebærer det, at den daglige dokumentation og de daglige kørelister skal kunne tilgås via kommunens elektroniske omsorgssystem.

#### 4.6. KØRELISTER

Leverandøren skal oprette alle medarbejdere med cpr-nummer, navn og uddannelse i det elektroniske omsorgssystem – også eksterne vikarer, som kun kører en enkelt dag.

Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejdere og eksterne vikarer ikke har adgang til borgeres data efter endt ansættelse eller opgavens afslutning. Leverandøren skal sikre, at adgang til kommunens systemer straks deaktiveres ved fratrædelse, orlov eller anden form for ophør.

Der skal sættes navngivne medarbejdere på alle besøg i omsorgssystemet, så det til enhver tid kan spores, hvilke medarbejdere, der har været i borgerens hjem og haft adgang til borgerens oplysninger på det enkelte besøg.

## 5. SAMARBEJDE OG UDVIKLING

### 5.1. SAMARBEJDE

Leverandøren har et særligt ansvar for at etablere det gode og tværfaglige samarbejde i forhold til andre leverandører om den enkelte borger.

Leverandøren skal i mødet med borgerne agere loyalt overfor Guldborgsund Kommune. Begge parter er enige om at friholde borgerne i forbindelse med konflikter mellem Guldborgsund Kommune, leverandøren og andre leverandører.

Det skal være muligt at komme i telefonisk og elektronisk kontakt med en medarbejder hos leverandøren hele døgnet. Opkald skal besvares indenfor 10 minutter.

Leverandør skal besvare mails inden for 24 timer fra modtagelsen heraf. Al mailkorrespondance med Guldborgsund Kommune skal foregå via digital post. Korrespondance med borgere, pårørende, øvrige tredjemænd eller andre aktører skal ligeledes foregå via digital post; alternativt med almindelig post.

## 5.2. KOORDINERING AF INDSATSER

Leverandøren er forpligtet til at koordinere indsatsen til borgeren og samarbejde med andre leverandører og pårørende for at understøtte borgerens samlede forløb, så det lever op til ønsket om at levere en helhedspleje i form af sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb. Leverandøren har ikke krav på særligt vederlag herfor.

## 5.3. VISITATION

Myndigheden i Guldborgsund Kommune tildeler/visiterer hjælpen til borgeren i ét forløb, hvor der er plads til løbende at justere i hjælpen uden at skulle forbi visitationen hver gang.

Leverandørens justeringer i hjælpen fra gang til gang som følge af ændringer i borgers behov skal som udgangspunkt kunne imødekommes inden for det tildelte forløb, uden at Myndigheden skal træffe en ny afgørelse.

Opstår der væsentlige ændringer i borgerens behov, som vurderes ikke at kunne rummes inden for det tildelte forløb, skal Myndigheden træffe en ny afgørelse, hvor borgerens samlede situation vurderes på ny med henblik på tildeling/visitation af et andet forløb, der kan rumme de ændrede behov.

Når leverandøren skønner, at der er tale om væsentlige ændringer i en borgers behov i op- eller nedadgående retning – kontaktes Myndigheden i Guldborgsund Kommune.

## 5.4. HJÆLPEMIDLER

Guldborgsund Kommune bevilger og leverer personlige hjælpemidler til borgeren. Leverandøren skal samarbejde med borger/pårørende og Myndigheden – Team Hjælpemidler – om levering, afhentning og reparationer af disse. Leverandøren forpligter sig til at have en særlig opmærksomhed på de hjælpemidler, som ikke længere bliver benyttet og som derfor skal returneres til kommunens Hjælpemiddeldepot.

Oplever leverandørens medarbejdere, at borgerens funktionsniveau ændres væsentligt og vurderes det, at der er behov for hjælpemidler, skal leverandøren vejlede borgeren til at søge om hjælpemidler via [www.borger.dk](http://www.borger.dk).

Leverandøren skal yde råd og vejledning om indkøb af små hjælpemidler, der kan lette hverdagen for den enkelte borger.

Henvendelse til Myndigheden – Team Hjælpemidler – skal ske via kommunens omsorgssystem.

## 5.5. VELFÆRDSTEKNOLOGI

Guldborgsund Kommune prioriterer anvendelsen af velfærdsteknologiske og teknologiske løsninger højt og der arbejdes løbende med at udvikle nye metoder i opgaveløsningen.

Leverandøren er forpligtet til at deltage aktivt i tekniske og organisatoriske implementering af nye velfærdsteknologiske løsninger og bidrage til evaluering af disses effekt.

Leverandørens medarbejdere er ved implementering af velfærdsteknologi og digitale løsninger forpligtet til at deltage i kurser og temadage om kommunens nye tiltag. Kommunen afholder deltagerudgifterne. Leverandøren stiller arbejdstid til rådighed.

## 6. ARBEJDSMILJØ

### 6.1. ARBEJDSPLADSVURDERING (APV) I BORGERENS HJEM

Leverandøren skal screene borgerens hjem i forhold til arbejdsmiljøet under det første besøg i hjemmet. Screeningen skal dokumenteres i APV-skemaet i kommunens elektroniske omsorgssystem. Leverandøren er forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter.

### 6.2. VÆRNEMIDLER OG UDBRUD AF SMITSOMME SYGDOMME

Leverandøren skal efterleve såvel de generelle som de supplerende infektionshygiejniske retningslinjer.

Hvis leverandøren ikke på anden måde kan planlægge, tilrettelægge og udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, må leverandøren kun lade arbejdet udføre, hvis der anvendes personlige værnemidler.

Leverandøren skal afholde alle udgifter til anskaffelse og bortskaffelse, vedligeholdelse og renholdelse af disse og har ejendomsretten hertil.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere deltager i undervisning i infektionshygiejne. Undervisningen forestås af Guldborgsund Kommunes hygiejnesygeplejerske.

Det er leverandørens ansvar uden ophold at kontakte Guldborgsund Kommunes hygiejnesygeplejerske, hvis borgere og/eller medarbejdere er smittet med smitsom mikroorganisme eller lignende.

### 6.3. RENGØRINGSMIDLER

Leverandøren skal anvende miljø- og allergivenlige rengøringsmidler til arbejdets udførelse. Det er borgerens ansvar at anskaffe de rengøringsmidler, som leverandøren anvender i borgerens hjem.

### 6.4. ARBEJDSRELATEREDE HJÆLPEMIDLER/REDSKABER

Arbejdsrelaterede hjælpemidler og redskaber, som ikke er omfattet af personlige værnemidler, og som er nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Guldborgsund Kommune uden udgift for leverandøren.

Tildelingen af APV-hjælpemidler sker på baggrund af henvendelse fra leverandøren til Myndigheden – Team Hjælpemidler.

Leverandøren har instruktionsforpligtelsen vedrørende APV-hjælpemidler.

## 7. BEREDSKAB

Hvis der hos leverandøren opstår problemer i forhold til ledelses- eller arbejdstilrettelæggelse, må det ikke påvirke den hjælp, som borgeren er visiteret til eller leverandørens mulighed for at levere helhedspleje.

Leverandøren er forpligtet til at have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom blandt de ansatte medarbejdere, underleverandører, ferieperioder, personalemangel eller lignende, så borgeren få hjælp inden for de fastsatte leveringstidspunkter.

Leverandøren skal indgå i kommunens beredskabsplan og sundhedsberedskabsplan på linje med den kommunale leverandør.

Beredskabet skal tages i anvendelse, når force majeure situationer påbyder det, fx ved forekomst af voldsom kulde eller varme eller når vejrlig eller lignende hindrer almindelig færdsel.

## 8. NØDKALD

Det er Myndigheden – Team Hjælpemidler – i Guldborgsund Kommune, der træffer afgørelse om, hvorvidt kriterierne for bevilling af nødkald til borgeren er opfyldt.

Hvis borgeren aktiverer nødkaldet, dirigeres opkaldet til leverandørens vagttelefon på alle ugens dage. Leverandøren skal besvare nødkald omgående. Hvis der er behov for at besøge borgeren, skal leverandøren være på adressen inden for 30 min. efter modtagelsen af nødkaldet.

Det er Guldborgsund Kommune, der står for opsætning, levering og nedtagning af nødkald. Leverandøren skal bestille hjemtagelse og reparation af nødkald via det elektroniske omsorgssystem.

## 9. KVALITETSSIKRING OG KONTROL

### 9.1. KVALITETSSIKRING

Leverandøren skal sikre kvaliteten af sine indsatser. Indsatsen skal leveres i overensstemmelse med Myndighedens afgørelse; både hvad angår omfang og kvalitet.

### 9.2. TILSYN

Ældretilsynets formål er at støtte plejeenheder i at sikre kvalitet i helhedsplejen, der gives i medfør af ældreloven.

Formålet opnås gennem læringsorienteret dialog og ved at føre tilsyn med kvalitet i helhedsplejen i plejeenhederne, jfr. ældretilsynsloven.

Vurderingskonceptet er struktureret ud fra de tre temaer, der fremgår af ældretilsynslovens og som er i overensstemmelse med de bærende værdier i ældreloven og den materielle udmøntning heraf:

De bærende værdier er:

- 1) Den ældres selvbestemmelse.
- 2) Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse.
- 3) Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Vurderingskonceptet er derudover et centralt redskab til at målrette og systematisere dialogen mellem Ældretilsynet og plejeenhederne samt leverandørerne om kvalitet i helhedsplejen, som er afgørende før, under og efter et tilsyn for at understøtte læring og arbejdet med kvalitet i helhedsplejen.

Leverandøren skal samarbejde med Ældretilsynet og Guldborgsund Kommune og medvirke til den praktiske gennemførelse af tilsyn og efterfølgende opfølgning på tilsynet.

### 9.3. UTILSIGTEDE HÆNDELSER (UTH)

Leverandøren har pligt til at rapportere UTH, når leverandøren udfører sundhedsfaglige opgaver. Rapporteringen skal ske efter de på tidspunktet gældende regler.

Leverandøren er forpligtet til at have en koordinator/UTH-sagsbehandler, som samarbejder med Guldborgsund Kommunes risikomanager om utilsigtede hændelser.

Leverandøren skal selv kunne analysere og drage læring af hændelsen, videns dele og samarbejde med kommunen om udredning og opfølgning på hændelser og medvirke ved analyser, der involverer leverandøren. Dette skal ske uden beregning.

Oplæring og undervisning i forhold til sagsbehandling af utilsigtede hændelser skal aftales med Guldborgsund Kommunes risikomanager.

### 9.4. MAGTANVENDELSER

Det overordnede formål med bestemmelserne om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten er at begrænse magtanvendelser mest muligt. Magtanvendelse skal altid være et sidste valg og betragtes som en undtagelse. Magtanvendelse må aldrig erstatte pleje og omsorg.

Det er et krav, at leverandøren følger gældende regler for registrering, indberetning og dokumentation af magtanvendelse. Indberetning skal ske via kommunens elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren er forpligtet til, at medarbejderne er opdateret på regler for anvendelse og håndtering af magtanvendelser.

Leverandøren skal sikre handleplaner og opfølgning, samt at hjemmel til magtanvendelser skal genansøges i passende tid inden udløb.

### 9.5. KLAGER OG ANDRE HENVENDELSER

Leverandøren forpligter sig til at forebygge klager via dialog og møder med borgeren og de pårørende.

Leverandøren er forpligtet til at registrere indkomne klager over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver. Leverandøren er forpligtet til at orientere Myndigheden i Guldborgsund Kommune om indkomne klager.

Leverandøren skal ved behandling af klager følge forvaltningslovens og offentlighedslovens bestemmelser, herunder notatpligt og vejledningspligt.

Modtager Guldborgsund Kommune klage over udførelsen af leverandørens ydelse, sender Guldborgsund Kommune klagen til leverandøren med anmodning om, at kla-

gen besvares af leverandøren, herunder frist for leverandørens besvarelse af klagen. Hvis leverandøren ikke kan besvare klagen inden for den fastsatte frist, skal leverandøren oplyse Guldborgsund Kommune om, hvorfor fristen ikke kan overholdes, samt oplyse en dato for, hvornår klagen besvares.

Modtager leverandøren klage over Guldborgsund Kommunes afgørelse på hjælp eller lignende, skal klagen uden ugrundet ophold, skriftligt videresendes til Myndigheden i Guldborgsund Kommune.

## 10. IT-HARDWARE OG -SOFTWARE

Leverandøren er selv ansvarlig for eget IT-udstyr, herunder smartphones og tablets. Leverandøren skal sørge for internetadgang og skal afholde alle udgifter til oprettelse og drift af hard- og software.

Leverandøren skal sikre, at al anvendt IT-udstyr opfylder Guldborgsund Kommunes til enhver tid gældende tekniske minimums- og sikkerhedskrav. Det anvendte udstyr skal som minimum være beskyttet med adgangskode, automatisk skærmlås og anti-virus.

Leverandøren er forpligtet til løbende at tilpasse sin IT-plattform i nødvendigt omfang.

Leverandøren skal informere om og uddanne medarbejderne i behandling af personoplysninger. Medarbejderne skal informeres om almen IT-sikkerhed, databeskyttelse og sikker adfærd ved brug af IT-systemer og internet. Der skal minimum årligt foretages en test af medarbejdernes evne til at håndtere IT-sikkerhedshændelser og data-brud.

Leverandøren skal sørge for, at medarbejderne er informeret om deres ansvar for at indrapportere sikkerhedshændelser, -brud eller identificerede sårbarheder.

Information om sikkerhedshændelser skal videregives til Guldborgsund Kommune uden ophold.

## 11. AFREGNING

### **Afregning - Helhedspleje**

Leverandøren afregnes på grundlag af oplysninger fra omsorgssystemet KMD Nexus og indestår for, at disse oplysninger til enhver tid afspejler de aktuelle faktiske forhold.

Afregningen baseres på antallet af visiterede forløb i den relevante faktureringsperiode, som er dokumenteret i omsorgssystemet, fratrukket de forløb, hvor borgeren er hospitalsindlagt, på midlertidigt døgnophold eller har meldt afbud. Ved ophør af ydelser, herunder revisitation eller borgerens død, sker fakturering i henhold til gældende bestemmelser.

### **Priser**

Priserne fastsættes på baggrund af Guldborgsund Kommunes gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved levering af tilsvarende ydelser. Priserne reguleres én gang årligt eller hyppigere, hvis væsentlige forhold ændres, som har betydning for prissætningen. Hvis det viser sig, at de faktiske omkostninger overstiger den fastsatte pris, skal leverandøren kompenseres med en efterbetaling – og omvendt, hvis omkostningerne er lavere, skal leverandøren tilbagebetale differencen.

## **12. ANSØGNINGSPROCEDURE**

Materiale til brug for ansøgning om at blive fritvalgsleverandør i Guldborgsund Kommune er tilgængelig på kommunens hjemmeside [www.guldborgsund.dk](http://www.guldborgsund.dk). Ansøgningsmaterialet omfatter følgende:

- Ansøgningsskema/Fritvalgsblanketten
- Vejledning til Fritvalgsblanketten
- Databehandleraftale (standard)
- Serviceinformation om 'Helhedspleje i Guldborgsund Kommune'

### **12.1. KRAV TIL ANSØGNINGEN**

Ansøgning om at blive fritvalgsleverandør i Guldborgsund Kommune skal indeholde følgende, jfr. fritvalgsblanketten:

- Virksomhedsoplysninger
- Kontaktinformationer
- Serviceydelse
- Økonomiske krav (gæld, omsætning og overskud de seneste 3 år samt forsikringsforhold)
- Klagehåndtering
- Generelle vilkår (lovgivning)

### **12.2. BEHANDLING AF ANSØGNINGER**

Guldborgsund Kommune behandler ansøgninger fire gange årligt med følgende frister:

- 1. marts
- 1. juni

- 1. september
- 1. december

Ansøgere kan forvente at få svar på ansøgning senest 30 arbejdsdage efter ansøgningsfristen udløb, hvis alle krævede oplysninger er tilgængelige.

I 2025 behandles ansøgninger løbende frem til årsskiftet.