



GULDBORGSUND

KRAVSSPECIFIKATIONER 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 /fakturering.....	10
Ophør af ydelseslevering	11



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 praktisk hjælp 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 Praktisk Hjælp i Guldborgsund Kommune

KRAV 2

Leverandør skal levere praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83, stk. 2, samt hverdagsrehabilitering efter SEL § 83a (herefter "Ydelsen").

KRAV 3

Ydelsen indbefatter eksempelvis 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 praktisk hjælp - herunder mål og værdigrundlag som fremgår af disse. Gældende kvalitetsstandarder findes på Guldborgsund Kommunes hjemmeside:

https://www.guldborgsund.dk/da/Borger/SUNDHED_OG_SYGDOM/Hjaelp_og_stoette/Hjemmehjaelp/Hjaelp_til_personlig_pleje_og_praktiske_goeremaal.aspx

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

Ydelsen skal leveres på hverdage fra kl. 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

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 10

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 11

Aftalen medfører ikke nogen eksklusivitet

KRAV 12

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 13

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 14

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 15

Leverandøren må tilbyde tilkøbsydelse 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 tilkøbsydelse må kun ske på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning.

Såfremt leverandøren laver aftale med borgeren om tilkøbsydelse, 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. Tilkøbsydelse 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 16

Leverandør skal tilpasse Ydelsen ved ændringer i borgerens funktionsevne.

KRAV 17

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 18

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 19

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

KRAV 20

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 21

Borgeren kan til enhver tid aflyse Ydelsen hos Leverandør

KRAV 22

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 23

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

KRAV 24

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

KVALITET/FAGLIGE KVALIFIKATIONER

KRAV 25

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 26

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

KRAV 27

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 28

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

KRAV 29

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

KRAV 30

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

KRAV 31

Leverandørens sundhedspersonale skal selvstændigt dokumentere i henhold til sundhedsstyrelsens vejledning. Alle ændringer i borgerens funktionsniveau og helbredtstilstand, 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 32

Guldborgsund Kommune bruger IT omsorgssystemet KMD NEXUS og anvender Fællessprog 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/Fællessprog III.

KRAV 33

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 34

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 35

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

KRAV 36

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 37

Skift af IT system foregår på samme vilkår vedrørende oplæring, support og anskaffelse af påkrævet IT udstyr, som ved Leverandørens ibrugtagning af tidligere IT system. Der varsles om skift af IT system 6 måneder før implementering



LEVERANDØRENS MEDARBEJDERE

KRAV 38

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 39

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

KRAV 40

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

KRAV 41

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 42

Såfremt leverandør ønsker at benytte nøglebokse afholder leverandør selv udgifter til opsætning og nedtagning af disse.

KRAV 43

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 44

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

KRAV 45

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 46

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 47

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 48

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 49

Leverandør skal kunne træffes telefonisk i tidsrummet 7:00 - 17:00 i forbindelse med leveringen af Ydelsen.

KRAV 50

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

KRAV 51

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

KRAV 52

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

KRAV 53

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 54

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 55

Leverandør skal udføre egenkontrol, der sikrer, at Ydelsen leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen).

Egenkontrol inkluderer også vikarer.

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 56

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

KRAV 57

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 58

Guldborgsund Kommune kan lade sit tilsyn udføre ved tredjemand.

KRAV 59

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

KRAV 60

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.



KLAGEHÅNDBLING

KRAV 61

Leverandør skal følge proceduren for klagesagsbehandling i Guldborgsund Kommune.

KRAV 62

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 63

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

KRAV 64

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

KRAV 65

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 66

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 67

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 68

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 20.

KRAV 69

Afregning sker på grundlag af oplysninger i Omsorgssystemet, jf. KRAV 31

KRAV 70

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

KRAV 71

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

KRAV 72

Leverandør er endvidere forpligtet til selv at foretage ændringer i Omsorgssystemet med betydning for Ydelsen jf. KRAV 31
Leverandøren skal gøre opmærksom på behovet for ændringer, såfremt leverandøren ikke selv kan foretage ændringerne i omsorgssystemet som følge af rettighedsbegrænsninger.

KRAV 73

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 74

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 75

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

OPHØR AF YDELSESLIVERING

KRAV 76

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

KRAV 77

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.