



Kerteminde
Kommune

Godkendelsesmateriale

Vedrørende frit leverandørvalg på ældreområdet
i Kerteminde Kommune

Sundhed og Rehabilitering

Kerteminde Kommune

Januar 2016

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
Lovgrundlag	2
Generelle oplysninger	3
2. Sådan organiseres det frie valg og fleksibel hjemmehjælp	3
Visitation	3
Revurdering	4
Mulighed for omvalg.....	4
Fleksibel hjemmehjælp.....	4
Nødkald.....	5
3. Krav og rettigheder	5
Leverandørsikkerhed og samarbejdet mellem kommunen og leverandøren.....	5
Aftale om hjemmehjælpsmodtagerne samt afbud	5
Erstatningshjælp	6
Begrænsninger i "ydelsesviften" (indhold og tid)	6
Reklamation og klagesagsbehandling.....	7
Arealbegrænsninger	7
Forpligtelser i øvrigt	7
Rengøringsmidler og udstyr	9
Tilkøbsydelse	9
Arbejds miljøregler	9
Kvalifikationskrav til personalet.....	9
Øvrige krav i relation til personale	10
Virksomhedsudvidelse	10
Krav til legitimation	10
4. Krav til dokumentation og notatpligt	10
Borgervendt information.....	11

5. Opgavebeskrivelse (ydelsesspecifikation og priser).....	11
Værdier i Kerteminde Kommunes ældrepleje.....	12
Prisforhold.....	12

Bilag:

Udkast til kontrakt

1. Indledning

Dette dokument beskriver det aktuelle lovgrundlag samt en beskrivelse af de krav og vilkår, som leverandører skal leve op til for at opnå godkendelse, som leverandør af personlig pleje og/eller praktisk bistand til borgere i Kerteminde Kommune.

I afsnit 5 er opgaverne nærmere beskrevet.

Dokumentet er således udtryk for Kerteminde Kommunes krav til leverandørerne, såvel de private leverandører som den kommunale leverandør.

Beboere i plejeboliger og lignende boligenheder er ikke omfattet, idet disse er undtaget for kravet om frit leverandørvalg.

Hvis du ønsker at ansøge om godkendelse, skal du benytte den disposition, der er anført i bilaget "Udkast til kontrakt". Det er vigtigt, at du anvender dispositionen, og klart angiver, hvilke opgavekategorier du ønsker at blive godkendt til - praktisk bistand og/eller personlig pleje eller madservice.

Ansøgningen sendes til Kerteminde Kommune, Sundhed og Rehabilitering, Bycentret 302, 5330 Munkebo.

Under forudsætning af, at alle nødvendige oplysninger er indeholdt i din ansøgning, vil du senest én måned efter indsendelsen modtage besked om, hvorvidt din virksomhed er godkendt. Endelig aftale er først indgået, når Kerteminde Kommune har accepteret ansøgningen, og en skriftlig kontrakt er underskrevet af begge parter.

Du er altid velkommen til at kontakte Kerteminde Kommune, Sundhed og Rehabilitering, Bycentret 302, 5330 Munkebo, visitatorerne, tlf.: 65151060, såfremt materialet giver anledning til tvivl.

Lovgrundlag

Uddrag af Lov om Social Service

Formålsbestemmelse

§ 1, stk. 2: Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes muligheder for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Personlig hjælp

§ 83, stk. 1 pålægger kommunen at sørge for tilbud om

- Personlig hjælp og pleje
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet
- Madservice

I henhold til **§ 83, stk. 2** gives tilbuddene til personer, som på grund af midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Afgørelser m.v.

§ 88, stk. 1: Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

§ 89: I forbindelse med afgørelsen efter dette kapitel skal ansøgeren skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget. Kommunalbestyrelsen kan ved mindre begunstigende justeringer i hjælpen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren.

§ 90: Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1 er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2: kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

§ 91: Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Stk. 2: Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum

1) indgå kontrakt med to eller flere leverandører, eller

2) tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83 adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jfr. dog stk. 3

Stk. 3: Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

Generelle oplysninger

Ældreområdets hovedopgaver omfatter:

- Praktisk hjælp og personlig pleje
- Hjemmesygepleje
- Træning og aktivitet
- Hjælpe midler
- Boligansøgning til ældre og handicappede
- Madservice

2. Sådan organiseres det frie valg og fleksibel hjemmehjælp

På baggrund af ansøgning foranlediget af borgeren selv, pårørende, læge eller andre interessenter vurderer centralt ansatte visitatorer, om der er behov for tildeling af hjemmehjælp til praktisk bistand og/eller personlig pleje. Visitatorerne er ansat i afdelingen Sundhed og Rehabilitering.

Visitation

En visitator foretager en vurdering af borgerens helhedssituation, og ud fra denne vurdering udfærdiger visitator en skriftlig bevilling eller et afslag. Bevillingen indeholder de retningsgivende mål for hjælpen, som er aftalt med borgeren samt en beskrivelse af, hvilke dagligdagsopgaver, borgeren er vurderet til ikke selv at kunne klare.

Kerteminde Kommune ønsker så stor grad af valgfrihed for borgerne som muligt, og borgerne tilbydes således ydelsesvalg inden for de rammer, som er vedtaget af Kerteminde Kommune. Desuden har borgerne frit leverandørvalg blandt de leverandører, som er godkendt til at udføre opgaver indenfor ældreområdet i kommunen. I det frie leverandørvalg får hjemmehjælpsmodtagerne mulighed for frit at vælge, om opgaven skal udføres af den kommunale hjemmepleje eller af en af de godkendte private leverandører.

Hjemmehjælp ydes som en behovsbestemt ydelse, og en bevilling kan være af midlertidig eller varig karakter.

Revurdering

Ved varige bevillinger foregår en revurdering af behovet for hjælp i det omfang borgerens behov ændres. Ved midlertidig hjælp vil det aftales individuelt, hvor ofte der revurderes. Både for midlertidig og varig hjælp vil det kunne forekomme, at leverandøren skal arbejde med de retningsgivende mål sammen med en hverdagsrehabiliterende terapeut fra kommunen. Ligeledes vil der være opgaver, hvor leverandøren skal samarbejde med en sygeplejerske eller andre medarbejdere fra kommunen.

Kerteminde Kommune har valgt en dialogbaseret visitationsform, hvilket betyder, at leverandøren er pligtig til, at melde tilbage, såfremt denne oplever et andet billede af borgeren end det billede, visitator har præsenteret. Ligeledes vil det kunne forekomme, at leverandøren bliver bedt om at bidrage til vurderingen. Leverandøren er dog forpligtet til at anerkende resultatet af en visitation - også i forhold til de økonomiske konsekvenser heraf.

Mulighed for omvalg

En hjemmehjælpsmodtager har altid ret til at ændre sit leverandørvalg. Ændringer skal som udgangspunkt varsles med minimum én måneds varsel eller efter aftale mellem visitator og leverandøren.

Fleksibel hjemmehjælp

Hjemmehjælpsmodtageren har mulighed for – inden for de vejledende tidsnormer – at ”veksle” mellem de pågældende ydelser.

Fleksibel hjemmehjælp giver modtageren af praktisk hjælp og personlig pleje mulighed for at vælge en hel eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Der er også mulighed for at vælge opgaver, som der normalt ikke gives hjælp til. Der kan ikke vælges hjælp, som modtageren kan være berettiget til efter anden lovgivning. Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte mellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter dette, at der er tildelt begge ydelsesformer. Såfremt borgeren har valgt forskellige leverandører til disse ydelser, kan der ikke byttes mellem ydelserne. Det er den enkelte medarbejder, som i den konkrete situation fagligt vurderer, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte ydelser til fordel for andre ydelser. Er der tvivl om dette, skal der ydes hjælp i henhold til den af visitator truffede skriftlige afgørelse. Gentagne fravalg af den aftalte ydelse kan give anledning til revisitation

Herudover forudsættes det, at private leverandører, på lige fod med den kommunale hjemmepleje, inden for det aftalte tidsrum udøver almindelig hjælpsomhed over for borgerne uden særskilt afregning herfor.

Nødkald

Hos de borgere, som er visiteret til nødkald, går kaldene via en vagtcentral til det vagthavende personale i hjemmeplejen, som fagligt vurderer kaldets karakter, og som træffer afgørelse om hvem, der skal yde hjælpen.

Såfremt kaldet ikke kræver sygeplejerskeassistance, videresendes kaldet til den leverandør, der skal varetage opgaven.

Leverandøren har i tilfælde af nødkald pligt til straks at sende hjælp til den pågældende borger.

3. Krav og rettigheder

Leverandørsikkerhed og samarbejdet mellem kommunen og leverandøren

Hjælpen begynder altid efter en individuel vurdering af situationen – dog senest efter følgende frister:

- Ved akut behov, begynder hjælpen samme dag.
- Ved behov for daglig personlig pleje, begynder hjælpen senest dagen efter visitationen.
- Ved behov for hjælp til bad, begynder hjælpen senest 3 hverdage efter visitationen.
- Ved behov for rengøring, begynder hjælpen senest 14 dage efter visitationen.
- Ved behov for rehabiliterende indsats i eget hjem, begynder hjælpen senest 3 hverdage efter visitationen.

Aftale om hjemmehjælpsmodtagerne samt afbud

Leverandøren skal med baggrund i bevillingen indgå aftale med borgeren om, på hvilket tidspunkt opgaven skal udføres (dato og klokkeslæt i cirkatider).

Tidspunktet for den **praktiske hjælp** aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 08:00 og 16:00. Leverandøren af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet mellem kl. 08:00 og 15:00 alle hverdage.

Tidspunktet for levering af **personlig pleje** aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere **lettere pleje** mellem kl. 07:00 til 16:00 på alle hverdage og for den **tungere pleje** 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Leverandører af personlig pleje skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i de timer, leverandøren er godkendt til at levere hjælpen.

Desuden skal der være mulighed for at træffe leverandøren pr. mail på de dage denne er godkendt til at levere hjælp. Det er et krav, at modtagne mails altid læses ved vagtens begyndelse og afslutning.

I forbindelse med aftaleindgåelsen vil der udveksles alle relevante kontaktnavne, telefonnumre, mailadresser og træffetider mellem kommunen og leverandøren.

Erstatningshjælp

Praktisk hjælp: I de tilfælde, hvor det ikke er muligt at levere indsatsen i overensstemmelse med den indgåede aftale, leveres erstatningshjælp indenfor 3 hverdage. Ved bestilling af madvarer, leveres hjælpen således, at borgeren kan nå at få sin ugentlige leverance til sædvanlig tid.

Såfremt den aftalte dag for praktisk hjælp falder på en helligdag, skal leverandøren tilbyde borgeren erstatningstid - så vidt muligt inden for samme uge, og senest inden for 5 hverdage.

Daglig personlig pleje: Ved denne indsats må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. Hvis indsatsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatnings-hjælp ydes samme dag.

Personlig pleje, der ikke udføres dagligt: Ved denne indsats må der som hovedregel ikke ske aflysninger. Hvis indsatsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælp leveres indenfor 2 hverdage.

Borgeren skal så hurtigt som muligt, og senest kl. 14:00 dagen før opgavens udførelse, melde afbud til leverandøren. Senere afbud betragtes som uanmeldt afbud.

Ved borgerens eget afbud tilbydes en ny tid efter individuel vurdering.

Uanmeldte afbud, hvorved forstås afbud, der konstateres på selve den aftalte dato (f.eks. at ingen træffes hjemme eller ved akut sygehusindlæggelse) afregnes med 50% af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, såfremt opgaven var blevet udført i overensstemmelse med den indgåede aftale.

Begrænsninger i "ydelsesviften" (indhold og tid)

Den eksterne leverandør har mulighed for at begrænse sit servicetilbud til alene at gælde praktiske opgaver eller praktisk bistand og/eller personlig pleje.

Reklamation og klagesagsbehandling

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

Arealbegrænsninger

Leverandøren kan ikke begrænse sit tilbud til dele af kommunen, idet Kerteminde Kommune betragter hele kommunen som ét område

Forpligtelser i øvrigt

Leverandørens forpligtelser:

- Leverandøren er forpligtet til at stille afløser til rådighed for udførelse af opgaverne, og afbud fra leverandørens side accepteres under normale omstændigheder ikke. Hvis leverandøren i ganske særlige tilfælde bliver tvunget til at melde afbud, skal leverandøren tilbyde borgeren erstatningstid uden merudgift for Kerteminde Kommune.
- Leverandøren skal sikre, at der ydes en kundesvenlig betjening, samt at personalet optræder velsoigneret og præsentabelt, og til enhver tid optræder velorienteret om de opgaver, de udfører. Personalet skal kunne kommunikere på dansk, og skal kunne legitimere sig.
- Leverandøren skal kunne dokumentere, at såvel virksomheden som medarbejderne er dækket af en ansvarsforsikring.
- Leverandøren og dennes medarbejdere må ikke modtage gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne. Leverandøren, dennes medarbejdere og borgerne må ikke låne penge eller sælge varer til hinanden.
- Ydelsen hos den enkelte borger forventes påbegyndt inden for en uge efter leverandørens modtagelse af rekvisition.
- Leverandøren kan ikke selv opsige aftalen med borgeren. Et eventuelt ophør skal godkendes af Kerteminde Kommune.
- Leverandøren er forpligtet til at løse opgaven hos de borgere, som har valgt leverandøren. Leverandøren kan ikke fravælge borgere.
- Leverandørens medarbejdere skal underskrive en tavshedserklæring, hvoraf fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt jfr. straffelovens § 152 og § 152 a.
- Leverandørens medarbejdere skal kunne fremvise en tilfredsstillende straffeattest.

- Da opgaven udføres på vegne af Kerteminde Kommune, er leverandøren forpligtet til at acceptere, at arbejdet udføres inden for rammerne af offentlig forvaltning i.h.t. dansk lovgivning. Herunder fremhæves specielt lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, forvaltningsloven samt lov om offentlighed i forvaltningen. Dette indebærer blandt andet, at der er ret til aktindsigt, og at leverandøren er forpligtet til at videregive oplysninger i overensstemmelse hermed.
- Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres tilsyn i form af stikprøvevis kvalitetskontrol ud over den almindelig kvalitetskontrol, der blandt andet gennemføres ved registrering af antal klagesager, brugeranalyser m.v. Dette indebærer, at leverandøren skal være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser indenfor hjemmehjælpsområdet, hvilket også omfatter oplysninger om f.eks. tilkøbsydelse og lignende.
- Der vil blive afholdt møde mellem den kommunale ledelse og leverandøren en gang om året.
- Leverandøren kan på et senere tidspunkt blive forpligtet til at tilbyde praktikpladser til elever på Social og Sundhedsuddannelsen i et antal, som svarer til firmaets andel af den samlede opgavemængde på området i kommunen, jfr. de gældende retningslinjer herfor.
- Leverandøren forpligtes ligeledes til at deltage i løsningen af opgaver inden for "Det Rummelige Arbejdsmarked".
- Leverandørens medarbejdere er endvidere forpligtede til egenhændigt eller via leverandøren at meddele visitatorerne, såfremt medarbejderne observerer ændringer i hjemmehjælpsmodtagerens helbredstilstand eller andre uregelmæssigheder. Sygeplejersker, fysio- og ergoterapeuter samt specialister i øvrigt er et tilbud til alle kommunens borgere, hvorfor medarbejderne er forpligtede til at rette henvendelse direkte til disse, såfremt der opstår et behov af akut eller varig karakter, som ikke nødvendigvis kræver en revurdering fra en visitator - f.eks. badebænk eller andet genbrugshjælpemiddel - eller ved et opstået behov for opbakning hos en kompleks borger.
- Leverandørens medarbejdere er forpligtede til at holde sig orienteret om de tilbud, som i øvrigt gives borgerne i Kerteminde Kommune, således at medarbejderne formår at henvende sig eller formidle kontakt til relevante personer, såfremt der skønnes et behov herfor - det være sig såvel tilbud fra frivillige, f.eks. besøgsvenner eller telefonkæder, samt etablerede tilbud iværksat af kommunen f.eks. ældreidræt og andet. Relevant information vedrørende serviceniveauet fra kommunen sendes til leverandøren via visitatorerne, som også står til rådighed med råd og vejledning.

Rengøringsmidler og udstyr

Det forudsættes, at borgerne selv stiller rengøringsmidler og udstyr til rådighed. Kommunen stiller krav om miljøvenlige rengøringsmidler.

Såfremt leverandøren har særlige ønsker eller krav til rengøringsmidler og/eller udstyr, er udgifterne hertil uvedkommende for såvel borgeren som Kerteminde Kommune.

Tilkøbsydelse

Tilkøbsydelse defineres som opgaver, der falder uden for visitationsrammen. Det er således opgaver, som ikke kan defineres som bistand i henhold til servicelovens § 83.

Det opfattes endvidere som en tilkøbsydelse, såfremt "kunderne" ønsker at købe merydelse ud over den bevilling kommunen har givet, f.eks. ekstra rengøring, havearbejde og lignende.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydelse, gøres der opmærksom på, at denne aftale ikke må indgå i forbindelse med besøget for udførelse af hjemmehjælp. Dette vil være i strid med lov om visse forbrugerftaler (dørsalgsloven), og leverandøren er således forpligtet til at indgå en sådan eventuel aftale med kunden på et andet tidspunkt og med en anden person end den, som udfører hjælpen i borgerens hjem.

Arbejds miljøregler

Det forudsættes, at opgaverne udføres inden for rammerne af arbejdsmiljøreglerne, herunder retningslinjer for udarbejdelse af APV (arbejdspladsvurdering). Dette indebærer blandt andet, at opgaver af arbejdsmiljømæssige årsager kan begrænses, såfremt opgaven findes uforsvarlig.

Kommunen bevilger og installerer hjælpemidler for leverandøren uden omkostninger for denne. Skønner leverandøren det nødvendigt med hjælpemidler, enten af hensyn til borgeren eller medarbejderen, skal leverandøren kontakte kommunen, som herefter vurderer behovet for installation af hjælpemidler m.v.

Kvalifikationskrav til personalet

I forbindelse med indgåelse af en aftale mellem en privat leverandør og en borger forpligter leverandøren sig til at sikre, at en erfaren vejleder medvirker ved opgavens påbegyndelse.

Det forudsættes, at medarbejderne har et kendskab til den særlige målgruppe, da praktisk bistand og personlig pleje i henhold til serviceloven udøves som hjælp til selvhjælp, og derfor betragtes som en både forebyggende og aktiverende indsats.

Af denne grund er medarbejderne forpligtede til i det fornødne og mulige omfang af inddrage borgeren aktivt i arbejdet.

Medarbejderne er endvidere forpligtede til egenhændigt eller via leverandøren at meddele visitatorerne, såfremt medarbejderne observerer ændringer i borgernes helbredstilstand eller andre uregelmæssigheder. Det forudsættes endvidere, at medarbejderne er i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger, såfremt borgerne tilkendegiver at have problemer, eller såfremt medarbejderne observerer problemer. Endvidere forudsættes det, at medarbejderne har en vis modenhed og livserfaring.

Det er en forudsætning for at blive godkendt som leverandør til praktiske opgaver og personlig pleje, at alle fastansatte medarbejdere har en uddannelse, som social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent.

Øvrige krav i relation til personale

Værdighedskrav: Straffeattesten skal være anmærkningsfri i forhold til jobbet. Ingen medarbejdere må være misbrugere af alkohol eller andre rusmidler.

Virksomhedsudvidelse

For hver gang den private leverandør udvider sin opgaveportefølje svarende til en udvidelse af den vejledende tidsnorm med 180 timer pr. måned, udløser dette en ret for Kerteminde Kommune til at overføre en medarbejder til den private leverandør.

Krav til legitimation

Kerteminde Kommune stiller krav om, at såvel leverandøren som dennes medarbejdere skal kunne legitimere sig med billedlegitimation, navn og firmanavn samt uniform med firmaets logo.

Leverandøren er forpligtet til at inddrage legitimationskort ved en medarbejders ophør.

4. Krav til dokumentation og notatpligt

Der stilles stadig større krav til dokumentation for udførte opgaver inden for den offentlige sektor, og ældre- og handicapområdet er ingen undtagelse herfra.

Dette medfører, at Kerteminde Kommune kan stille krav om registrering af besøg i borgerens hjem, en registrering af observationer og handlinger i forhold til disse, samt evaluering af iværksat aktivitet, som har relevans for borgerens helbredsmæssige situation i samarbejdet med kommunens øvrige sundhedsområde.

Kerteminde Kommune forventer således, at leverandøren meddeler afvigelser fra det "bestilte" med hensyn til besøg hos borgeren og udførte ydelser. Der henvises i øvrigt til afsnittet "Forpligtelser i øvrigt".

Sådanne afvigelser kan endvidere anvendes i forbindelse med klagesager, idet forvaltningen ved hjælp af disse data er i stand til at fremlægge dokumentation, hvorved leverandørens tilkendegivelser sammenlignes med borgerens oplysninger.

Det kræves endvidere, at væsentlige observationer og lign. i borgerens hjem straks meddeles kommunen.

Forud for at leverandøren begynder sine opgaver, aftales de nærmere retningslinjer mellem leverandøren og kommunen vedrørende den daglige information, herunder retningslinjer for brug af "samarbejdsbog" eller lign.

Kommunen har indgået kontrakt med Avaleo om en IT-baseret omsorgsjournal på ældreområdet. Der er mulighed for elektronisk udveksling af informationer mellem kommunen og private leverandører via mobil omsorgsløsning.

Kerteminde Kommune er indforstået med at stille mobil omsorgsløsning til rådighed.

Kommunen vil - sammen med leverandøren - sørge for undervisning af det nødvendige antal medarbejdere. Kommunen dækker dog ikke - eller yder tilskud til - tabt arbejdsfortjeneste og frokost i forbindelse med kursets gennemførelse.

Ved evt. kontraktophør leveres det udlånte soft- og hardware tilbage til kommunen.

Borgervendt information

Der gælder ikke et lovkrav om, at kommunerne skal formidle leverandørers eventuelle markedsføringsmateriale til de borgere, som er visiteret til hjemmehjælp, men leverandørernes informationsmateriale kan i et vist omfang, efter kommunens skøn, formidles på kommunens hjemmeside, således at borgerne gives mulighed for at vurdere de muligheder, det frie valg muliggør. Det vil dog være en forudsætning, at markedsføringsmateriale formidlet på kommunens hjemmeside giver lige muligheder for samtlige leverandører.

5. Opgavebeskrivelse (ydelsesspecifikation og priser)

Visitationen baseres på værdier som lydhørhed, anerkendelse og respekt både overfor borgere og samarbejdspartnere.

Visitatorerne er veluddannede og tværfagligt funderede. Visitationsafgørelserne udarbejdes med en professionel og kreativ indstilling til, hvorledes borgeren kan nå sine mål.

Visitatorerne indgår i samarbejdet med den udførende del med henblik på at lægge et godt fagligt funderet afsæt til udførelse af hjælpen, således at den, der udfører hjælpen, kan arbejde ansvarligt, udfordrende og kreativt med at løse opgaven for borgeren.

Den person, som udfører hjælpen skal være indstillet på at samarbejde med en hverdagsrehabiliterende terapeut fra kommunen i de tilfælde, hvor visitatorerne har opstillet et udviklende eller fastholdende mål for borgeren, som kræver en særlig indsats i et samarbejde med en terapeut. Den hverdagsrehabiliterende terapeut vil konkret indgå i planlægningen og udførelsen af hjælpen sammen med borgeren og hjælperen med et overordnet retningsgivende mål.

De områder, hvor den hverdagsrehabiliterende terapeut indgår, er beskrevet nærmere i kvalitetsstandarderne. Det er dog væsentligt at fremhæve, at også her forventer kommunen, at hjælperen henvender sig til en visitator, såfremt denne kan se et udviklingspotentiale hos borgeren, som kræver en særlig indsats.

Værdier i Kerteminde Kommunes ældrepleje

Det forventes, at leverandørens ydelser leveres i overensstemmelse med den til enhver tid gældende visitation og i overensstemmelse med Kerteminde Kommunes vedtagne politik, værdier og kvalitetsstandarder. Hjælpen skal altid tage udgangspunkt i borgerens behov, og hjælpen skal understøtte borgeren i at opnå et så uafhængigt og selvstændigt liv, som det er muligt.

Ydelserne skal udøves efter den i visitationen beskrevne konkrete målsætning og altid med et rehabiliterende sigte. Såfremt borgerens behov for hjælp afviger væsentligt fra visitationen, er leverandøren forpligtet til at kontakte visitator, så visitationen kan blive justeret.

Det forventes, at leverandøren stiller sig til rådighed for en løbende dialog mellem leverandøren, kommunen og borgeren.

For nærmere beskrivelse af opgaven henvises til kvalitetsstandarderne for Kerteminde Kommune på hjemmesiden www.kerteminde.dk.

Prisforhold

Dette kapitel om prisforhold angiver de generelle forudsætninger for fastsættelse af den beregnede pris.

Timepriserne dækker omkostningerne forbundet med at levere en time hos borgeren ("ansigt til ansigt"). Priserne omfatter samtlige omkostninger, der vedrører kommunens leverandørvirksomhed af pleje og praktisk hjælp, herunder både direkte og indirekte omkostninger (inklusive afskrivning m.v.).

Timepriserne dækker dels personlig pleje døgnet rundt alle ugens 7 dage, dels praktisk hjælp på hverdage i dagtimerne.

Godkendelsesmateriale er revideret og godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 11. januar 2016 og træder i kraft den 12. januar 2016

Sundhed og Rehabilitering, januar 2016