

Favrskov Kommune

Personlig pleje og praktisk hjælp

Leverandør- og kvalitetskrav

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1 Frit valg og godkendelsesmodellen	3
1.2 Ældreområdet i Favrskov Kommune	3
1.2.1 Antallet af ældre og visiterede	3
1.2.2 Tildeling af personlig pleje og praktisk hjælp	3
1.2.3 Fleksibel hjemmehjælp	4
1.3 Godkendelsesprocedure	4
1.3.1 Godkendelse af leverandører	4
1.3.2 Ansøgning på særlig formular	4
1.3.3 Indgåelse af kontrakt eller afslag	5
1.3.4 Opsigelse af kontrakt	5
1.4 Det samlede godkendelsesmateriale	5
2. Leverandør- og kvalitetskrav	5
2.1 Krav, der relaterer sig til ydelsen	5
2.1.1 Brugertilfredshedsundersøgelse	6
2.1.2 Leveringstider	7
2.1.3 Nødkald	7
2.2 Krav, der relaterer sig til leverandøren	7
2.2.1 Sikkerhedsstillelse	8
2.2.2 Gæld til de offentlige myndigheder	8
2.2.3 Økonomisk situation	9
2.2.4 Organisering af opgaven	9
2.2.5 Beredskabsplan	10
2.2.6 Socialt ansvar	10

1. Indledning

1.1 Frit valg og godkendelsesmodellen

I henhold til lov om social service skal en kommune skabe grundlag for, at hjemmehjælpsmodtagere kan få valgfrihed mellem forskellige leverandører.

Det frie valg omfatter de borgere, der tildeles hjælp i henhold til § 83 i lov om social service, dog ikke beboere i plejeboliger og lignende boligenheder.

Byrådet i Favrskov Kommune har besluttet at implementere det frie valg via den såkaldte godkendelsesmodel. Modellen indebærer, at alle leverandører, der opfylder de fastsatte krav, kan blive godkendt som leverandører i kommunen.

De godkendte leverandører er ikke garanteret et vist minimum af ydelserne. Visitation til ydelserne sker af Favrskov Kommunes visitation (i det følgende benævnt Visitationen) efter en konkret individuel vurdering.

Visitationen præsenterer leverandørernes tilbud over for de visiterede modtagere af ydelser. Der indrykkes desuden en annonce i lokalavisen, når der godkendes nye leverandører.

1.2 Ældreområdet i Favrskov Kommune

1.2.1 Antallet af ældre og visiterede

Nedenfor ses forventningerne til udviklingen i antallet af ældre i Favrskov Kommune i perioden 2018-2023:

Aldersgruppe	2018	2019	2020	2021	2022	2023
65-79	6.977	7.113	7.236	7.343	7.388	7.412
80+	1.874	1.945	2.007	2.129	2.261	2.433
I alt	8.851	9.058	9.243	9.472	9.650	9.845

Tabel 1. Udviklingen i antallet over 65 år. Kilde: Befolkningsprognose 2018-2038

Af tabel 2 fremgår antallet af borgere, der er visiteret til de enkelte ydelser i juni måned 2018:

Ydelse	Antal brugere
Praktisk hjælp	261
Personlig pleje	169
Praktisk hjælp og/eller personlig pleje	251

Tabel 2: Antallet af visiterede brugere til ydelser. Kilde: Vitae Statistik

1.2.2 Tildeling af personlig pleje og praktisk hjælp

Visitationen er ansvarlig for tildeling af serviceydelser til borgerne. Tildeling af hjælp sker på baggrund af en ansøgning foranlediget af borgeren selv, dennes læge, sygehusene, pårørende eller andre interessenter.

Den konkrete tildeling af hjælp sker ud fra de fastsatte kvalitetsstandarder for serviceydelserne sammenholdt med en individuel, konkret helhedsvurdering af borgerens situation.

På baggrund heraf træffes afgørelse om omfang og indhold af de bevilgede ydelser. Afgørelsen, der meddeles borgeren skriftligt, indeholder desuden en klagevejledning.

Fristen for visitation til personlig pleje er op til tre hverdage efter henvendelse.

Fristen for visitation til praktisk hjælp er senest 14 dage efter henvendelse.

Den personlige pleje skal igangsættes straks efter visitation, mens den praktiske hjælp skal igangsættes senest 14 dage efter visitation.

Leverandører må ikke afvise visiterede borgere og skal kunne levere ydelser i hele kommunen i alle ugens dage. Leverandører af personlig pleje skal have døgndækning.

Social og Sundhed har fokus på rehabilitering på ældreområdet, og i projekt "Lev livet - hele livet" omlægges hjælpen til borgerne, så de i højere grad får mulighed for at klare mest muligt selv. Tilbuddet træder i stedet for hjemmehjælp indtil rehabiliteringsforløbet er afsluttet. Forløbet danner grundlag for den endelige afgørelse om tildeling af hjælp. Afgørelsen træffes på baggrund af en vurdering af borgerens funktionsniveau efter rehabiliteringsforløbet. Det er et krav, at den private leverandør samarbejder med kommunens rehabiliteringsteam, når der ydes hjælp til en borger, der både modtager støtte fra rehabiliteringsteamet og hjemmehjælp fra den private leverandør.

1.2.3 Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge serviceloven har borgere som er tildelt hjemmehjælp mulighed for at tilrettelægge hjælpen fleksibelt, så de selv har indflydelse på, hvilke opgaver der bliver løst i hjemmet. Den fleksible hjemmehjælp betyder, at borgerne kan bytte sig til andre opgaver end dem, der er truffet afgørelse om.

Medarbejderen skal fagligt vurdere, om det vil være forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for en anden ydelse. Hvis en bestemt ydelse byttes tre gange i træk, har leverandøren pligt til at underrette Visitationen om dette. Visitationen kan herefter vurdere, om der er behov for at træffe en ny afgørelse ud fra en ny vurdering af borgerens behov.

1.3 Godkendelsesprocedure

1.3.1 Godkendelse af leverandører

Favrskov Kommune behandler ansøgninger fra nye leverandører løbende, men der kan være en sagsbehandlingstid på op til tre måneder.

Godkendelsesproceduren gælder også for leverandører, der er godkendt af andre kommuner, idet Favrskov Kommune vil sikre sig, at leverandørerne lever op til de af kommunen fastsatte krav for området.

1.3.2 Ansøgning på særlig formular

Ansøgning om godkendelse skal indgives via et særligt skema og følge anvisninger heri. Ansøgningskemaet kan rekvireres ved henvendelse til sekretariatet i Social og Sundhed eller hentes på kommunens hjemmeside.

Leverandørens ansøgning skal være bindende i tre måneder regnet fra modtagelsen.

Ansøgninger sendes i ét eksemplar pr. post:

Favrskov Kommune
Social- og sundhedssekretariatet
Skovvej 20
8382 Hinnerup
Tlf. nr. 89641010

Besøgsadresse:
Torvegade 7, 8450 Hammel

Send ansøgningen sikkert til Favrskov Kommune fra eBoks eller brug sikkermail – [læs mere her](#).

Mrk. "Anmodning om godkendelse – Frit Valg"

1.3.3 Indgåelse af kontrakt eller afslag

Såfremt Favrskov Kommune vurderer, at en leverandør kan godkendes under fritvalgsordningen, indbydes leverandøren til et samarbejds møde med henblik på at indgå endelig kontrakt.

Endelig aftale er først indgået, når skriftlig kontrakt er underskrevet af begge parter. Leverandøren afholder selv alle egne omkostninger i forbindelse med indgåelse af kontrakt.

Leverandøren har mulighed for at påklage kommunens eventuelle afslag om godkendelse. Klagen behandles af Favrskov Kommune.

1.3.4 Opsigelse af kontrakt

Aftalen kan opsiges med tre måneders varsel til udgangen af en måned.

1.4 Det samlede godkendelsesmateriale

Det samlede godkendelsesmateriale består af:

- **Leverandør- og kvalitetskrav**
- **Kontrakt**
- **Ansøgningsskema**
- **Favrskov Kommunes kvalitetsstandard på ældre- og sundhedsområdet**

Godkendelsesmateriale udleveres til leverandører, der ønsker at ansøge om godkendelse som leverandør i kommunen. Materialet kan desuden hentes på kommunens hjemmeside.

Eventuelle spørgsmål til materialet kan rettes til Social- og sundhedssekretariatet via kontaktoplysningerne angivet i punkt 1.3.2.

2. Leverandør- og kvalitetskrav

2.1 Krav, der relaterer sig til ydelsen

Byrådet i Favrskov Kommune har fastlagt det generelle serviceniveau for personlig pleje og praktisk hjælp.

For kvalitetsmål, ydelsesbeskrivelser og leveringsfrekvenser henvises til den til enhver tid gældende kvalitetsstandard som en del af aftalegrundlaget.

Foruden ydelserne beskrevet i kvalitetsstandarden skal leverandøren udføre følgende sygeplejeydelser:

Delegerede sundhedslovsydelser		
Kompressionsstrømper af og på		
Formål	Aktiviteter	
At sikre, at borgerne har det bedst mulige kredsløb i benene.	Korrekt påføring og aftagning af støttestrømper.	
Særlige forhold: Private leverandører skal udarbejde et delegeringsskema, hvoraf det skal fremgå om den private leverandør selv forestår undervisning af medarbejderne i "kompressionsstrømper af og på" eller om de deltager i den gratis undervisning, som Favrskov Kommune stiller til rådighed. Hvis den private leverandør selv vælger at undervise deres medarbejdere, skal det fremgå af leverandørkontrakten, at der er ansat en autoriseret sygeplejerske, der kan oplære medarbejderne.		
Medicinalgivning		
Formål	Aktiviteter	
At borgeren får den ordinerede medicin.	Udlevering af medicin fra dosette eller pakke.	
Særlige forhold: Private leverandører skal udarbejde et delegeringsskema, hvoraf det skal fremgå om den private leverandør selv forestår undervisning af medarbejderne i "medicinalgivning" eller om de deltager i den gratis undervisning, som Favrskov Kommune stiller til rådighed. Hvis den private leverandør selv vælger at undervise deres medarbejdere, skal det fremgå af leverandørkontrakten, at der er ansat en autoriseret sygeplejerske, der kan oplære medarbejderne.		

2.1.1 Brugertilfredshedsundersøgelse

Leverandøren skal være opmærksom på, at Favrskov Kommune iværksætter en brugertilfredshedsundersøgelse, og at resultaterne heraf offentliggøres. Brugertilfredshedsundersøgelsen omfatter alle modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren vil blive informeret forud for iværksættelsen af brugertilfredsundersøgelsen.

Hvis det viser sig, at borgernes tilfredshed med leverandørens udførelse af henholdsvis pleje og praktisk hjælp ikke er tilfredsstillende, får leverandøren en frist til at forbedre brugertilfredsheden, hvorefter Favrskov Kommune iværksætter en ny undersøgelse for denne leverandør alene.

Det betragtes som ikke tilfredsstillende, hvis andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse med henholdsvis den personlige pleje og den praktiske hjælp er under 70 %.

Leverandøren afholder udgiften til den ekstra brugertilfredshedsundersøgelse. Hvis tilfredsheden ikke er forbedret, vil der blive fremlagt en sag til Byrådet, der skal tage stilling til, om leverandøren kan fortsætte i kommunen.

2.1.2 Leveringstider

Ydelserne leveres i henhold til Visitationens bestilling og afgørelse om tildeling af hjælp.

Tidspunktet for levering af hjælp og øvrige praktiske forhold omkring leveringen af hjælpen aftales mellem borgeren og leverandøren.

Levering af praktisk hjælp skal ske i tidsrummet mellem kl. 06.00 – 17.00 på hverdage (mandag - fredag). Morgenpleje skal være påbegyndt senest kl. 11.00 med mindre borgeren har andre ønsker. Hvis den praktiske hjælp skulle være ydet på en søgnehelligdag, tilbydes hjælp på et andet tidspunkt, dog må det ikke betyde, at borgeren får flere eller færre besøg i forhold til den visiterede tid.

Leverandører af personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser er forpligtede til at kunne levere personlig pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Definitionen på "hverdage" (i forhold til afregning af personlig pleje) er mandag - fredag kl. 06.00 – 17.00.

Definitionen på "øvrig tid" (i forhold til afregning af personlig pleje) er alle dage i tidsrummet kl. 17.00 – 06.00. Lørdage og søn- og helligdage kl. 00.00 – 24.00.

2.1.3 Nødkald

Fra borgere, som har nødkald installeret, går nødkaldene direkte til et mobilnummer hos den leverandør af personlig pleje, som borgeren har valgt. Leverandøren skal ved indgåelse af kontrakten oplyse to døgnbetjente telefonnumre til brug for udkaldsplanen. Hvis borgeren kun modtager praktisk hjælp, vil nødkald blive besvaret af den kommunale leverandør. Nødkald besvares døgnet rundt. Ved kald på nødkald skal leverandøren tage telefonisk kontakt til borgeren for at afklare, om der er behov for at aflægge besøg. Hvis borgeren ikke svarer, aflægges besøg hurtigst muligt inden for 30-40 minutter. Leverandøren skal kalde 112, hvis leverandørens faglige vurdering af borgeren taler for dette. Hvis der er behov for en hjemmesygeplejerske, kontaktes kommunens/distriktets hjemmesygepleje.

Nødkald er indregnet i de samlede visiterede timer til borgeren. Der skal således i planlægningen af hjælp til borgeren indregnes nødkald, da der, jf. § 5 i kontrakten, maksimalt kan opkræves betaling svarende til antallet af visiterede timer, og der afregnes kun for timer, der faktisk er visiteret hos borgeren.

2.2 Krav, der relaterer sig til leverandøren

Favrskov Kommune har nedenstående krav til leverandører, der leverer praktisk hjælp og/eller personlig pleje i kommunen.

Såfremt opgaven påtænkes løst af et konsortium, gælder kravene for alle konsortiets deltagere. Der skal i så fald vedlægges relevant dokumentation for samtlige deltagere.

2.2.1 Sikkerhedsstillelse

Ifølge § 92 i lov om social service stilles der krav om bankgaranti eller tilsvarende garanti ved kontraktindgåelse med private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Forud for forhandlingens påbegyndelse skal leverandøren derfor afgive tilsagn om garantistillelse fra bank eller forsikringsselskab med tilladelse til at drive forretning i Danmark.

Leverandøren skal, senest otte arbejdsdage efter aftalens indgåelse, stille sikkerhed for opfyldelse af sine forpligtelser over for kommunen.

Sikkerheden stilles som en anfordringsgaranti i form af betryggende bank- og sparekassegaranti, kautionforsikring eller på anden betryggende måde.

Garantiens størrelse er afhængig af det antal borgere leverandøren yder personlig pleje og praktisk hjælp til på det pågældende tidspunkt og garantien revideres én gang årligt. Garantien kan dog aldrig nedsættes til under minimumsgarantien.

Garantien stilles på følgende måde:

Leverandør af personlig pleje:

- 0-100 borgere – leverandøren skal stille en garanti på 100.000 kr.
- Mere end 100 borgere – leverandøren skal stille en garanti på 200.000 kr.

Leverandør af praktisk hjælp:

- 0-100 borgere – leverandøren skal stille en garanti på 50.000 kr.
- Mere end 100 borgere – leverandøren skal stille en garanti på 125.000 kr.

Leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp:

- 0-100 borgere – leverandøren skal stille en garanti på 100.000 kr.
- Mere end 100 borgere – leverandøren skal stille en garanti på 200.000 kr.

2.2.2 Gæld til de offentlige myndigheder

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet:

- afgive en erklæring på tro og love om ikke at have en ubetalt forfalden gæld til de offentlige myndigheder på 50.000 kr. eller derover.

Med gæld til de offentlige myndigheder menes skatter, afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til lovgivningen i Danmark eller det land, hvor tilbudsgiveren er etableret.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke afgiver erklæringen, eller som har en gæld på 50.000 kr. eller derover. Byrådet kan dog i særlige tilfælde fravige kravet.

2.2.3 Økonomisk situation

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet:

- sende skattemæssige årsregnskaber til Favrskov Kommune inden kontraktindgåelse og én gang årligt i kontraktperioden.
- sende revideret regnskab til Favrskov Kommune eller henvise kommunen til, hvor regnskabet kan findes på CVR.dk inden kontraktindgåelse og én gang årligt i kontraktperioden. Hvis leverandøren endnu ikke har aflagt regnskab efter årsregnskabsloven, kan Byrådet fastsætte krav om anden passende dokumentation.
- vedlægge dokumentation i form af en serviceattest (max. seks måneder gammel ved kommunens modtagelse) for ikke at være – eller være - begæret taget under konkurs, likvidation, skifte, betalingsstandsning, tvangsakkord eller at være i en lignende økonomisk vanskelig situation.

2.2.4 Organisering af opgaven

Leverandører som søger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet:

- beskrive, hvordan opgaveløsningen tænkes organiseret.

Under dette punkt skal medarbejdernes uddannelsesniveau beskrives. Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der mangler dokumentation for, at Favrskov Kommunes krav til uddannelsesniveau for leverandørens medarbejdere er overholdt (jf. § 19 i kontrakten).

Overordnet gælder det for opgaveløsningen:

- at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder overholde serviceniveauet, og give god og effektiv borgerbetjening og borgerservice, der er målrettet ældre og handicappede.
- at leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte modtager af pleje og praktisk hjælp udføres af færrest mulige medarbejdere, samt at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.
- at leverandøren skal have faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres dagligt i det af kommunen anvendte elektroniske journalsystem.
- at leverandøren sikrer inddragelse/underretning af kommunens hjemmesygeplejerske.
- at leverandøren skal tilstræbe at organisere hjælpen således, at modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter på plejecentrene eller i visiteret træning, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet og aftalen fremgår af afgørelsen om hjælp til borgeren.
- at leverandøren skal organisere hjælpen således, at modtagere af pleje og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, eller hos speciallæge, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt.

2.2.5 Beredskabsplan

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så modtagerne af hjælpen ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren.

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere fx sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

For leverandører af personlig pleje gælder, at beredskabet er gældende i de perioder, hvor borgerne, i henhold til afgørelserne om tildeling af hjælp, er visiteret til ydelser. Der er krav om levering af personlig pleje syv dage om ugen, 24 timer i døgnet.

For leverandører af praktisk hjælp gælder, at beredskabet er gældende i de perioder, hvor borgerne, er visiteret til ydelser. Praktisk hjælp leveres på hverdage inden for tidsrummet 06.00 – 17.00.

Leverandører som ansøger om godkendelse skal, jf. ansøgningskemaet:

- beskrive hvilken beredskabsplan, der anvendes i relation til løsning af opgaven.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, såfremt beredskabsplanen ikke dokumenterer en tilstrækkelig leverings sikkerhed af de visiterede ydelser.

2.2.6 Socialt ansvar

Favrskov Kommune ønsker at samarbejde med leverandører, der er villige til og kan påtage sig et socialt ansvar.

Det er således et ønske fra kommunens side, at leverandøren indgår i et samarbejde med Favrskov Kommunes Jobcenter om en social klausul med følgende mulige indhold:

- Besætte en eller flere af de stillinger, der anvendes til at opfylde denne kontrakt med arbejdstagere fra særlige persongrupper, fx ledige. Samarbejdet kan fx udmøntes i arbejdsprøvningspladser, jobtræningspladser og fleksjob eller lignende i leverandørens virksomhed.
- Initiativer, der kan afhjælpe sygdom hos leverandøren, dvs. initiativer, der kan afhjælpe kommunens omkostninger til sygedagpenge.

Udmøntningen af nærværende sociale klausul vil ske i et konkret samarbejde mellem kommunen og leverandøren. Omfanget og indholdet af den sociale klausul skal dermed aftales nærmere mellem parterne.

Såfremt leverandøren ikke kan ansætte arbejdstagere mv. til opfyldelse af denne sociale klausul, skal leverandøren rette henvendelse til kommunes jobcenter og anmode om at få formidlet sådanne arbejdstagere.

Leverandører, som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningskemaet:

- Erklære at være indstillet på at indgå i et samarbejde vedrørende en social klausul.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke afgiver ovenstående erklæring.