

Kontraktbilag a – Kravspecifikation

1 Indledning

Gladsaxe Kommune, Social- og Sundhedsforvaltningen (herefter Ordregiver), udbyder varetagelsen af personlig pleje, praktisk hjælp, ikke kompleks sygepleje og håndtering af nødkald til borgere i eget hjem. Kontraktbilaget skal ses i sammenhæng med Kontraktbilag b, som fastsætter de gældende kvalitetsstandarder for Ordregiver.

Leverandøren gøres opmærksom på, at alle forhold skal være inkluderet i tilbuddet, herunder den tilbudte pris, og alle mindstekrav således skal opfyldes, for at tilbuddet kan tages i betragtning. Som følge heraf bedes leverandøren udfylde Kontraktbilag c – Tilbudsbesvarelse som foreskrevet.

2. Leveringsbetingelser

Nummer	Tema	Krav
2.1	Opstart	Leverandøren bliver kontaktet af visitationen, når en borger er visiteret til at modtage personlig eller praktisk hjælp og/eller ikke kompleks sygepleje fra leverandøren. <u>Personlig pleje</u> Hvis borgeren er <i>nyudskrevet fra hospital</i>, skal leverandøren iværksætte hjælpen umiddelbart efter at have modtaget besked om opgaven, eller på et senere tidspunkt, som beskrevet af visitationen. Hvis borgeren vælger at lade sig udskrive fra Træningscenter Gladsaxe med kort varsel, og samtidig har brug for pleje, skal leverandøren iværksætte hjælpen umiddelbart efter at have modtaget besked om opgaven, eller på et senere tidspunkt, som beskrevet af visitationen. Hvis borgeren <i>ikke har et akut behov</i>, skal hjælpen iværksættes senest fem dage efter, at leverandøren har modtaget besked om opgaven fra visitationen <u>Ikke kompleks sygepleje</u> Hvis borgeren er visiteret til <i>ikke kompleks sygepleje</i>, skal hjælpen iværksættes ifølge visitationens, lægens eller hospitalets anvisninger. Leverandøren skal kunne igangsætte ikke kompleks sygepleje akut, selvom visitationen først kan foregå efter opgaven er igangsat, fx i forbindelse med udskrivning eller lægeordinationer efter visitationens lukketid. <u>Praktisk hjælp</u> Mindre omfattende hjælp, som fx praktisk hjælp i form af rengøring, skal iværksættes senest ti dage efter, at

		leverandøren har modtaget besked om opgaven fra visitationen. En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.
2.2	Leverandørskift	Borgeren har mulighed for at skifte leverandør, og den nye leverandør skal iværksætte hjælp med: • 2 dages varsel gældende ved <i>personlig pleje</i> • 10 dages varsel gældende for <i>praktisk hjælp</i> • 2 dages varsel gældende for <i>ikke kompleks sygepleje</i>, efter at have modtaget besked om opgaven fra visitationen. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående - herunder bl.a. alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger. Den nuværende leverandør er forpligtiget til at levere, indtil den nye leverandør tager over.
2.3	Akut, midlertidig og varig ændring	<u>Tidsmæssig fleksibel hjemmehjælp</u> Ordregiver arbejder ud fra princippet om tidsmæssig fleksibel hjemmehjælp, hvilket betyder, at leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp på daglig basis kan vurdere og individuelt tilpasse hjælpen til den enkelte borger ud fra borgerens behov. Hvis den enkelte borgers behov for hjælp varierer over en længere periode, vil tidsforbruget derfor også variere. Det giver leverandøren mulighed for at bruge eventuelt sparet tid fra den ene borger hos en anden borger, som midlertidigt har brug for mere hjælp. <i>Det betyder, at øget behov for hjælp på op til 8 uger, skal varetages inden for gældende visitering.</i> Det er en forudsætning, at borgerens velbefindende (ernæring, helbred mv.) ikke forværres på grund af leverandørens fleksible tilrettelæggelse af hjælpen. Nødkald er også en del af den fleksible hjælp, som skal leveres hos borgeren uden særskilt visitation. <u>Ny visitation</u> Hvis leverandøren har leveret <i>ekstra personlig/praktisk hjælp</i> i minimum 8 uger, og der er dokumenteret aftale med borgeren om den ekstra hjælp på baggrund af ændret funktionsniveau, samt skrevet faglig begrundelse i journal i KMD Care, kan Visitationen

		kontaktes med henblik på visitation til yderligere hjælp. Hvis borgeren over en 8 ugers periode viser sig at have behov for mindre hjælp end først visiteret, har leverandøren pligt til at dokumentere dette, og henvende sig til visitation med henblik på fornyet visitation. Ikke kompleks sygepleje visiteres for en afgrænset periode. Hvis leverandør skønner, at der er behov for forlængelse af <i>ikke kompleks sygeplejeindsats</i> ud over den fastsatte stop-dato, skal der foreligge en opdateret handleplan. Planen skal beskrive aktuell behandling, behandlingens hyppighed og varighed, og skal danne grundlag for henvendelse til visitation med henblik på fornyet visitation. Henvendelsen skal ske fra leverandøren til visitationen før ophør af ydelse, dersom ydelsen skal fortsætte. <u>Visitation i forbindelse med indlæggelse</u> Borgere, som har været akut eller planlagt indlagt, kan i en periode have behov for væsentligt mere hjælp. I de situationer kan visitationen kontaktes med henblik på visitation til yderligere hjælp. <u>Borgere med terminal lidelse</u> Ovenstående retningslinjer er ikke gældende for borgere med terminal lidelse, fx ALS (Amyotrofisk Lateral Sclerosis) eller kræft. Borgere med en terminal lidelse bliver løbende visiteret til hjælp, da her ofte ses en hurtig og væsentlig forværring af funktionsniveau. Visitationen skal kontaktes ved behov for yderligere hjælp.
2.4	Hospitalsindlæggelse og ferie	I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse eller ferie aftales aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at registrere fravær i journal og de relevante moduler i KMD Care, så snart leverandøren opnår kendskab til borgerens fravær. Leverandøren er ansvarlig for at gennemse korrespondance-meddelelser 3 gange i døgnet (en gang pr. vagt) alle ugens dage, med henblik på at være orienteret om borgere, der hjemskrives til vanlig hjælp. Vanlig hjælp er som udgangspunkt den visiterede ydelse fra visitationen. Hvis borgeren er indlagt på hospital eller er på ferie, og borgeren modtager andre ydelser, som fx madservice,

		tøjvask eller indkøb, skal leverandøren meddele dette til leverandøren af disse ydelser.
2.5	Flytning af aftale	Ved opstart af pleje og praktisk hjælp, skal leverandøren indgå en aftale med borgeren om leveringstidspunkt. Personlig pleje kan ikke aflyses af leverandøren, men tiden kan rykke max. 30 minutter på hver sin side af det aftalte tidspunkt. Praktisk hjælp kan som grundregel ikke aflyses af leverandøren, men det er muligt at indgå aftale med borgeren om at flytte leveringstidspunktet, både på borgerens og leverandørens foranledning. Der skal ske registrering af alle flytninger i KMD Care. For indsatser visiteret til én gang om ugen skal leverandøren tilbyde erstatningshjælp inden for tre hverdage efter, at indsatsen skulle være leveret. For indsatser visiteret til én gang hver anden uge, skal leverandøren tilbyde erstatningshjælp inden for fem hverdage efter, at indsatsen skulle være leveret. Hvis leverandøren ikke kan tilbyde erstatningshjælp inden for ovennævnte frister, har borgeren ret til udbetaling af erstatningsbeløb ved henvendelse i visitationen, og leverandøren vil blive opkrævet dobbelt betaling for den ikke leverede opgave.
2.6	Forsinkelse	Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen er forsinket mere end 30 minutter fra det aftalte tidspunkt.
2.7	Forgæves gang	Går leverandøren forgæves, det vil sige, hvis borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at få kontakt til borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge, om det på anden vis er muligt at finde informationer om, hvor borgeren opholder sig. Om nødvendigt må leverandøren sikre sig adgang til boligen via låsesmed jf. Straffelovens kapitel 3, § 14. Manglende eller for sen reaktion på forgæves gang betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten.

2.8	Bytte-ydelser	Borgeren kan bytte visiterede indsatser til ikke-visiterede indsatser af tilsvarende omfang. Praktisk hjælp kan kun byttes til indsatser inden for praktisk hjælp, og personlig pleje kan kun byttes til indsatser inden for personlig pleje. Hvis der er visiteret til både personlig pleje og praktisk hjælp, kan der ombyttes mellem disse indsatser. Leverandøren skal dokumentere aftalen med borgeren om bytte-ydelser i journalen i KMD Care, og skal sikre sig, at det <i>altid</i> er fagligt forsvarligt.
-----	---------------	---

3. Kvalitetssikring og sundhedsfaglig dokumentation.

Nummer	Tema	Krav
3.1	Faglig dokumentation	Leverandøren skal dokumentere i henhold til lovgivningens og Ordregivers til enhver tid gældende retningslinjer på området (BILAG – Dokumentationsvejledning) Gladsaxe Kommunes elektroniske omsorgsjournal er KMD Care. Leverandøren er forpligtet til at anvende KMD Care til: 1) Sundhedsfaglig dokumentation 2) Kommunikation med myndighedsfunktioner, og hospitaler mv. 3) Ajourføring af kontaktoplysninger til pårørende i prioriteret rækkefølge Leverandøren er forpligtet til løbende at holde sig orienteret om advis'er, edifacter, leverandørmeddelelser og ændringer i borgers journaloplysninger, samt løbende at dokumentere i KMD Care.
3.2	Faglig dokumentationsansvarlig	Leverandøren skal have en sundhedsfaglig dokumentationsansvarlig. Den dokumentationsansvarlige skal som minimum være

		autoriseret sygeplejerske.
3.3	Kvalitetssikring, tilsyn og opfølgning	Ordregiver fungerer som tilsynsmyndighed. Tilsynet udfører uanmeldte og anmeldte tilsyn hos leverandøren. Grundlaget for tilsynet er Ordregivers kvalitetsstandarder, kravspecifikationen, samt retningslinjer fra Sundhedsstyrelsen. Leverandøren skal samarbejde med den kommunale tilsynsmyndighed, og medvirke til den praktiske gennemførelse af tilsyn og opfølgning herpå. Det betyder, at leverandøren skal samarbejde med kvalitetskonsulenter fra Ordregiver om anmeldte og uanmeldte tilsyn i borgeres hjem, og leverandøren skal stå til rådighed i forhold til journalaudit. Der vil løbende blive trukket ledelsesinformation inden for udvalgte områder, og leverandøren skal stå til rådighed i forhold til dialog om resultaterne af ledelsesinformationen. Ledelsesinformationen vil typisk relatere sig til igangværende projekter og indsatsområder. Det kan også være ønske om kørelister for at se kontinuiteten hos borgerne. Derudover foretager visitator altid kontrol af opgaveleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser. Endelig har Ordregiver som tilsynsmyndighed ret til at foretage stikprøvekontrol og til enhver tid, på eget initiativ, kontrollere opgaveleveringen til borgere i Gladsaxe kommune, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra borgere, pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.
3.4	Brugertilfredshedsundersøgelser	Ordregiver foretager brugertilfredshedsundersøgelse af hjemmeplejen. Leverandøren er forpligtet til at indgå i dialog med Ordregiver om opfølgning på undersøgelsens resultater.

3.5	Klager	Leverandøren er forpligtet til at holde Ordregiver orienteret om klager over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver. Det sker ved at indsende elektronisk kopi af klage, og leverandørens besvarelse heraf til visitationen sofvis@gladsaxe.dk. Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed eller andre kommunale aktører, skal straks videregives til visitationen. Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager med kort varsel.
3.6	Utilsigtede hændelser (UTH)	Leverandøren er forpligtet til at indberette utilsigtede hændelser med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens vejledning. Leverandøren skal samarbejde med Ordregiver om udredning og opfølgning af alvorlige hændelser. (BILAG - Arbejdsgang for alvorlige og dødelige UTH i TOP)
3.7	Aktindsigt	Ved anmodning om aktindsigt, skal leverandøren straks kontakte visitationen sofvis@gladsaxe.dk jf. gældende regler for anmodning om aktindsigt: (http://www.gladsaxe.dk/Default.aspx?ID=13501)
3.8	Kommunikation med hjemmesygeplejen	Hjemmesygeplejen kan træffes pr. telefon eller via avis. Når borgeren har tilhørsforhold hos leverandøren, kan borgeren af tekniske årsager ikke også have tilhørsforhold i hjemmesygeplejen. Al korrespondance går derfor til leverandøren. Leverandøren er derfor forpligtet til at videresende relevant kommunikation til hjemmesygeplejen fra fx praktiserende læge eller sygehus (fx Bispebjerg Hospitals Sårcenter). Dette skal ske via KMD Care. Hvad angår plejeforløbsplaner, melding om færdigbehandling og udskrivningsrapporter henvises til (BILAG - Edifact vejledning).
3.9	Kommunikation med hospitalerne	Leverandøren skal læse og handle på Edifact fra hospitalerne. Leverandøren skal opfylde Ordregivers retningslinjer (BILAG - Edifact vejledning) i forhold til

		tidsfrister, opdateringer, videregivelse af oplysninger i forbindelse med den digitale kommunikation med sygehusene ved indlæggelser og udskrivninger.
3.10	Kommunikation med praktiserende læger	Leverandøren skal opfylde Ordregivers rammeaftale vedr. digital kommunikation med de praktiserende læger (BILAG - Rammeaftale om e-kommunikation mellem Gladsaxe Kommune og Gladsaxe Kommunes praktiserende læger - undertitel: Til det regionale samarbejdsudvalg for almen praksis i Region Hovedstaden)
3.11	Fælles Medicin Kort (FMK)	Leverandøren er forpligtet til at deltage i implementeringen af FMK (fælles medicinkort), herunder at opdatere de medicinskemaer, leverandøren har ansvaret for i forbindelse med medicinadministration samt andre forhold. Leverandøren er forpligtet til at deltage på de obligatoriske kurser (4 timers varighed), som forventes afviklet i løbet af foråret 2015, senest 30.6. 2015. Alle de medicinansvarlige skal have deltaget. FMK forventes at tages i brug i løbet af 2015.

4. Elektronisk Omsorgsjournal

Nummer	Tema	Krav
4.1	Elektronisk omsorgsjournal (EOJ)	Ordregiver anvender KMD Care som EOJ. Leverandøren er forpligtet til at anvende og dokumentere i KMD Care i henhold til gældende vejledning på områderne hjemmepleje og hjemmesygepleje, samt overholde de til enhver tid gældende sikkerhedsregulativer og IT-sikkerhedspolitik (BILAG - IT-sikkerhedspolitik for Gladsaxe Kommune) samt (BILAG - IT-sikkerhedspolitik for Gladsaxe Kommune, 2. del (retningslinjer)). Leverandøren skal tilgå systemet dagligt, og skal overholde Ordregivers til enhver tid gældende IT-sikkerhedsregulativer. Ordregiver tager forbehold for at udskifte leverandør af omsorgssystem efter udbud. Ved eventuelt skift af leverandør af omsorgssystem vil Ordregiver instruere leverandør i, hvorledes der løbende dokumenteres i et

		eventuelt nyt omsorgssystem og en ny instruksfil vil blive tilknyttet som nyt bilag til kontrakten
4.2	IT-hardware og software	Leverandøren skal stille relevant hardware til rådighed med online-adgang, og skal afholde alle udgifter for oprettelse og drift af hard- og software, som medarbejdere skal anvende i forbindelse med plejen. Undtaget for dette er software gældende for KMD Care og nøglesystem. Ved kontraktens indgåelse er der krav om, at leverandøren har en internetforbindelse på minimum 20/2MB (dedikeret til alle maskiner der bruger KMD Care). Leverandørens PC skal minimum have Windows 7-styresystem installeret, således at maskinen er i stand til at afvikle Citrix Web plugin. Leverandøren skal selv stå for alt hardware/software installation/opdatering og fejlfinding i forbindelse med brug af omsorgssystemet. Leverandøren skal opdatere efter Ordregivers anvisninger. Leverandøren forpligtes til løbende at tilpasse sin IT-platform i nødvendigt omfang.
4.3	IT-ansvarlig	Leverandøren skal have en IT-ansvarlig, der kan sikre løsning af ad hoc opgaver, opdateringer mv. Ved behov for kontakt til IT-administrator hos Ordregiver, skal kontakten mellem leverandøren og IT-administratorerne foregå igennem Leverandørens IT-ansvarlige. Den IT-ansvarlige står for fejlmeldinger og dokumentation til IT-administrator. Den IT-ansvarlige skal leve op til aftalte arbejdsgange mht. til indberetninger af fejl til IT-administrator. (BILAG - Arbejdsgang for privat leverandør for kontakt til it-administrator). Den IT-ansvarlige står for oplæring af personale. Ordregiver kan tilbyde kurser i KMD Care mod betaling.

5. Nødkald

Nummer	Tema	Krav
5.1	Håndtering af nødkald	Borgere, som har behov for at kunne tilkalde akut hjælp fra hjemmeplejen, får bevilliget et nødkald. Hvis borgeren aktiverer nødkaldet, vil der straks blive sendt besked til flere på forhånd aftalte mobiltelefoner hos den private leverandør, i en given rækkefølge efter en udkaldsplan. Nødkald forekommer alle ugens dage og på alle tidspunkter af døgnet. Leverandøren skal straks besvare alle nødkald, og i den forbindelse vurdere, hvor akut borgerens behov for hjælp er. Borgeren skal oplyses om, hvornår han/hun kan forvente at få hjælp. Leverandør kan hente vejledning hos Ordregivers hjemmesygeplejerske ved behov, uanset tidspunkt. Ordregiver vil ved behov tage en stikprøve på, hvor hurtigt nødkald besvares. Leverandøren er forpligtiget til at checke om nødkaldet virker 2 gange årligt (BILAG - Arbejdsgang vedr. kontrol af nødkald).
5.2	Opsætning og nedtagning af nødkald	Ordregiver opsætter og nedtager nødkaldet. Hvis borgerens nødkald skal repareres, skal leverandøren kontakte Ordregivers hjælpemiddeldepot på tlf. 39 57 58 36 eller mail: hjaelpemidler@gladsaxe.dk.

6. Adgang til borgeres hjem

Nummer	Tema	Krav
6.1	Tilstedeværelse af borger	Borger skal være til stede i boligen, når der leveres hjælp. Borger åbner selv for leverandøren. Hvis borger ikke selv kan lukke leverandøren ind, skal der visiteres til en elektronisk lås. Leverandør må ikke selv modtage nøgler fra borger. Ved behov for elektronisk lås tages kontakt til visitationen.

6.2	Gladsaxe Kommunes låsesystem	Gladsaxe Kommunes elektroniske låsesystem er leveret af BEKEY A/S. Leverandøren er forpligtiget til at anvende det elektroniske låsesystem i henhold til lovgivningens og Ordregivers til enhver tid gældende retningslinjer på området (BILAG - Arbejdsgang for elektroniske nøgler).
6.3	Krav til hardware og software	Leverandøren er forpligtiget til, at alle medarbejdere, der skal have adgang til borgere med elektroniske låse, har en smartphone, der kan downloade Bekey applikationen. Smartphone styresystemer, der understøtter softwaren i Bekey applikationen er iPhone 4S og nyere versioner, J2ME platformen, Windows Phone platformen, Blackberry platformen og Android platformen.
6.4	Midlertidigt ansatte og Smartkeys	Leverandøren er forpligtet til, at midlertidige ansatte alternativt til en smartphone får udleveret en nummereret smartkey, som kan købes af Ordregiver for 1.000 kr. Den private leverandør er forpligtiget til at følge samme retningslinjer, som Ordregivers Hjemmepleje. Smartkey skal opdateres løbende, hvilket leverandøren selv står for.
6.5	Undervisning og brug af låsesystem	Leverandøren er forpligtiget til at undervise medarbejdere i brugen af låsesystemet. Dvs. hvordan medarbejderen anvender smartphone, logger på Bekey applikationen samt hvordan enhederne (smartphone og smartkey) anvendes til at åbne og lukke borgerens dør. Leverandøren er forpligtiget til at have en computer med Windows version 7 eller nyere, hvorpå der kan lægges en version af softwareprogrammet Smartkey, og hvorfra opdatering af smartkeys skal foregå fortroligt og sikkert.
6.6	Fortrolighed og sikkerhed	Den private leverandør er ansvarlig for, at Smartkey håndteres fortroligt og ikke misbruges. Brugernavn og brugerkode er fortrolige og skal være individuelle. Adgang til administrationssystem gives til færrest muligt navngivne og ansvarlige medarbejdere.

7. Personaleforhold.

Nummer	Tema	Krav
7.1	Personalets præsentation	Personalet skal kunne fremvise synlig legitimation med billede, og skal som minimum bære uniform på overkroppen.
7.2	Sproglige færdigheder samt fremtræden	Personalet der er til stede ved udførelse af opgaven i borgerens hjem skal kunne: - Tale dansk, så modtagerne af hjælpen kan forstå det - Skrive og læse dansk, så opgaven løftes fagligt forsvarligt - Udvide respektfuldt adfærd i samarbejdet med borgeren
7.3	Kontinuitet	Borgerens behov for oplevelse af kontinuitet i plejen og/eller den praktiske hjælp skal tilgodeses. Det betyder konkret, at borgeren skal møde <i>et fast team af</i> medarbejdere gennem døgnets timer og ugens forløb. Det skal tillige sikre, at indsatsen vil være ensartet, sammenhængende og faglig kvalificeret.
7.4	Tavshedspligt	Der påhviler efter retssikkerhedsloven leverandøren og dennes ansatte tavshedspligt jf. forvaltningsloven, offentlighedsloven og straffeloven omkring fortrolige forhold, som de ansatte i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratrædelse eller ved kontraktforholdets ophør.
7.5	Uddannet personale	SOSU-assistenter skal være autoriserede sosu-assistenter for at kunne varetage ikke kompleks sygepleje. Undtaget for dette er opgaver, der kan uddelegeres direkte til hjælpere ifølge kvalitetsstandarder.
		SOSU-hjælpere: Leverandøren skal sikre, at alt fast ansat personale er uddannet som sosu-hjælpere, uddannet hjemmehjælpere eller sygehjælpere.
		Længerevarende vikar dvs. > 3mdr skal være uddannet sosu-hjælpere, uddannet hjemmehjælper eller sygehjælpere.

		Afløsere: Såfremt der benyttes afløsere, skal leverandøren sikre, at minimum 90 % af de leverede timer inden for personlig pleje og praktisk hjælp leveres af uddannet sosu-hjælpere, uddannet hjemmehjælpere eller sygehjælpere.
7.6	Sygeplejefaglige kompetencer	Leverandøren skal have sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden på et niveau, der som minimum svarer til en autoriseret sygeplejerske, som medarbejderne kan rådføre sig med og modtage vejledning hos i dagtimerne på hverdage. Leverandøren skal kunne varetage det sygeplejefaglige ansvar i forbindelse med delegeret, sundhedsfaglig virksomhed. Det betyder konkret, at der er en sygeplejefaglig ledelse, der har ansvaret for patientsikkerheden og for, at der foreligger instrukser for en fagligt forsvarlig arbejdstilrettelæggelse af delegeret virksomhed; herunder at medarbejderne er instrueret og oplært heri. Det er leverandørens ansvar, at sosu-assistenterne har de relevante kompetencer til at udføre sygeplejefaglige indsatser og til at kunne varetage delegerede opgaver.
7.7	Kendskab til og overholdelse af regler og retningslinjer	Personalet skal bl.a. være bekendt med og arbejde ud fra følgende regler og retningslinjer: - Sundhedsstyrelsens gældende retningslinjer for området - Ordregivers kvalitetsstandards med tilhørende retningslinjer
7.8	Kendskab til Ordregivers tilbud til målgrupperne	Personalet skal have et overordnet kendskab til Gladsaxe Kommunes øvrige tilbud, svarende til det niveau, der er beskrevet i kommunens kvalitetsstandards. Kendskabet skal sikre, at leverandøren ved, hvilke muligheder borgeren har, samt hvornår og hvordan disse tilbud kan benyttes. Tillige skal leverandøren have kendskab til Ordregivers uvisiterede tilbud, se Ordregivers hjemmeside.
7.9	Uddannelse af sosu-assistenten og sohj-elever	Social- og sundhedshjælper- og social- og sundhedsassistentuddannelser er uddannelser under erhvervsuddannelsesloven, og tilrettelagt som vekseluddannelser. Ordregiver samarbejder med Social-

		og Sundhedsskolen SOSU C om de ansatte elever. Læs mere på www.sosuc.dk SOSU C er ansvarlig for elevernes skoleforløb. <u>Dimensionering og uddannelsesforløb</u> Leverandøren skal stille praktikpladser og praktikvejledere til rådighed for elever fra social- og sundhedsuddannelserne i et omfang, der svarer til leverandørens andel af opgaver og antal medarbejdere, samt til Ordregivers praktikpladsdimensionering. <i>Social- og sundhedshjælper elever</i> Ordregivers praktikpladsdimensionering er aktuelt 90 social- og sundhedshjælper elever årligt. Eleverne kommer i løbet af deres uddannelse i to praktikker. Praktik 2 foregår som udgangspunkt altid i de udekørende hjemmeplejegrupper og hos leverandøren og har en varighed af 14-16 uger. <i>Social- og sundhedsassistent elever</i> Ordregivers praktikpladsdimensionering er aktuelt 52 social- og sundhedsassistent elever årligt. I Praktik 3 kommer eleverne i praktik i kommunen på et trænings- og eller seniorcenter eller i en udekørende hjemmeplejegruppe og har en varighed af 13-16 uger. Eleverne fordeles på praktikstederne af Ordregiver i dialog med de enkelte praktiksteder. <u>Ansvar og vejledning</u> Leverandøren skal i praktikperioden varetage det ledelsesmæssige ansvar for den enkelte elev og for, at praktikuddannelsen finder sted. Praktikuddannelsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i uddannelsens bekendtgørelse, den gældende uddannelsesordning fra SOSU C. Leverandøren forpligter sig desuden til at stille den fornødne tid til rådighed for elevrelaterede opgaver. Leverandøren er forpligtet til at uddanne vejledere, og afholder alle udgifter til uddannelse af vejledere. Ordregiver tilbyder, mod betaling, praktikvejledere et internt 2 dages introduktionskursus. Herudover forventes det, at vejledere som minimum har gennemgået vejlederuddannelse, fx 10 dages AMU-vejlederuddannelse eller tilsvarende. Den enkelte elev skal altid tildeles en ansvarlig og daglig vejleder. I praktikken på både social- og sundhedshjælper- samt social- og
--	--	--

		sundhedsassistentuddannelsen vejledes der i Gladsaxe kommune ud fra "Håndbog i Praktikuddannelsen" fra SOSU C. Leverandøren skal stille med en kontaktperson for uddannelsesområdet, som skal være den overordnede ansvarlige for den direkte kontakt til Ordregivers uddannelseskonsulenter. Elever indgår som udgangspunkt i arbejdsstyrken, hvilket betyder, at leverandøren vil blive afregnet med 5.600 kr. pr. elevmåned (2013 PL).
--	--	--

8. 8. Arbejdsmiljø og erhvervsskader

Nummer	Tema	Krav
8.1	Arbejdsmiljø	Ordregiver og leverandør har rettigheder og pligter vedrørende arbejdsmiljøet som beskrevet i Arbejdsmiljøloven. Disse er beskrevet på Arbejdstilsynets hjemmeside i arbejdsmiljøvejviser nr. 32: http://arbejdstilsynet.dk/da/arbejdspladsvurdering/arbejdsmiljovejvisere/2009-32-doeogninstitutioner-og-hjemmepleje.aspx
8.2	Arbejdspladsvurdering (APV)	Leverandøren har det fulde ansvar for, at hjælpen hos borgeren udføres i overensstemmelse med arbejdsmiljøreglerne. Leverandøren foretager en screening af borgerens hjem i forhold til arbejdsmiljøet under det første besøg i hjemmet. Dette dokumenteres via APV skema i KMD Care. Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter. I tilfælde af behov for plejehjælpemidler, skal leverandøren kontakte visitationen. Der skal udarbejdes forflytningskort i alle hjem, hvor der pågår forflytning. Ordregiver udbyder kurser i forflytninger, hvilket leverandøren kan deltage i mod betaling.
8.3	Rengøringsmidler	Borgeren bliver ved godkendelse til praktisk hjælp orienteret om, at der skal benyttes rengøringsmidler, som er miljømærkede med Svanen, Blomsten eller opfylder tilsvarende kriterier, hvilket den private

		leverandør skal understøtte. Se krav på www.ecolabel.dk
8.4	Arbejdsbetingede hjælpemidler	De arbejdsbetingede hjælpemidler (plejehjælpemidler), der vurderes nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Ordregiver uden udgift for leverandøren. Leverandøren kan ved akut behov få leveret plejehjælpemidler til borgerens hjem, inden for 24 timer efter bestilling er foretaget på hverdage.
8.5	Personlige værnemidler	Leverandøren er forpligtet til at stå for indkøb af og afholde omkostninger til personlige værnemidler, jævnfør de til enhver tid gældende retningslinjer udstukket af sundhedsstyrelsen.
8.6	Arbejdsulykker eller arbejdsskader	Leverandøren skal følge Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 615 af 8. juni 2010 vedr. anmeldelse af arbejdsulykker. Bekendtgørelsen findes her: http://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/a/anmeldelse-af-arbejdsulykker-615.aspx

9. 9. Udvikling og samarbejde

Nummer	Tema	Krav
9.1	Koordinering af borgerens opgaver	Leverandøren er forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren og samarbejde med visitationen, hjemmesygeplejen, træningen, midlertidige pladser og andre involverede leverandører og samarbejdspartnere til borgeren. I forhold til visitationen skal leverandøren arbejde mod det mål, der er sat af visitationen ved bestillingen, og som fremgår af funktionsvurderingen: Udredende, udviklende, fastholdende eller lindrende/støttende. Opgaven skal også leveres i henhold til det formål, som fremgår af bestillingen.

9.2	Koordinering med hjemmesygeplejen	Hjemmesygeplejen er en væsentlig samarbejdspartner for leverandøren. Både i forhold til hjemmeplejeopgaver og i forhold til den ikke komplekse sygepleje. Hjemmesygeplejen er til rådighed for leverandøren hele døgnet i forhold til borgere, når: • Borgeren er akut dårlig • Den ikke komplekse sygepleje ændres til kompliceret (fx sår, der ikke heler eller bliver inficeret, medicinsk behandling, hvor der sker væsentlige ændringer) • Der er behov for sparring vedrørende sygeplejeopgaver, der er videredelegeret fra hjemmesygeplejen Derudover skal hjemmesygeplejen kontaktes, efter aftale med borger, når der af leverandøren skønnes behov for kontakt til egen læge med henblik på fx indlæggelse, hjemmebesøg eller lignende. Det er en sygeplejerskeopgave at vurdere behovet for lægekontakt, med mindre det handler om genbestilling af medicin eller lignende ikke komplekse opgaver. Hvis det er en akut og kritisk opstået situation, skal Alarm 112 kontaktes. Der kan forekomme situationer, hvor borgeren ikke ønsker at involvere hjemmesygeplejersken, og i de tilfælde må leverandøren kontakte borgerens egen læge, og herefter dokumentere dette i KMD Care. Hjemmesygeplejersken kan med udgangspunkt i kvalitetsstandarden delegere opgaver direkte til leverandøren, uden visitationen involveres. Opgaven vil blive overdraget via forudgående avis, og handleplan vil være fuldt opdateret ved overdragelsestidspunktet. Hjemmesygeplejersken ændrer tilhørsforholdet svarende til den dag, hvor leverandøren skal overtage opgaven. Leverandøren er forpligtet til at levere den ikke komplekse sygepleje fra det overdragelsestidspunkt, som tilhørsforholdet er ændret til. Såfremt leverandøren ikke mener at besidde de fornødne kompetencer til at løse en delegeret sundhedsopgave fagligt forsvarligt, er leverandøren forpligtet til at kontakte hjemmesygeplejen, så der kan sikres overlevering af opgaven ved fx sidemandsoplæring.
-----	-----------------------------------	--

9.3	Koordinering med Træningscenter Gladsaxe	I forhold til Træningscenter Gladsaxe – ambulant træning, midlertidige pladser og rehabteamet – skal leverandøren orientere sig i handleplaner og anden relevant dokumentation, for at kunne arbejde videre med de mål, der er blevet sat af disse samarbejdspartnere. I forbindelse med ind og udskrivninger/overdragelse af borgere fra midlertidige pladser eller rehab-team skal leverandøren være tilgængelig for borger-relaterede møder. Der ydes ikke særskilt honorering for deltagelse i disse møder. Overdragelsesmøderne kan initieres af visitationen, af rehab-team, af midlertidige pladser og af leverandøren.
9.4	Deltagelse i udvikling og møder	Leverandøren forpligter sig til at stille sig til rådighed ved kommunale udviklingsprojekter, opfølgning på projekter og på undersøgelser. Der arbejdes på udviklingsprojekter, som indebærer afprøvning af fx velfærdsteknologiske hjælpemidler til gavn for enten borgerne eller for medarbejderne. Jf. hjemmesiden for eksisterende projekter på det velfærdsteknologiske område (Link) Desuden vil der fremadrettet være fokus på at reducere kommunens medfinansieringsudgifter til det regionale sundhedsvæsen. I denne forbindelse vil der være adskillige indsatser, som skal varetages af leverandøren efter beskrevne arbejdsgange. Leverandøren vil blive hørt inden implementering, og vil blive hørt undervejs i en løbende dialog Formålet er at sikre tidlig dialog og deltagelse i udvikling samt implementering. Der ydes ikke særskilt betaling for mødevirksomhed og øvrige implementeringsomkostninger i denne forbindelse. Mødevirksomhed vil kunne holdes inden for en ramme på 1-2 t. pr. måned (men ikke jævnt fordelt over året).
9.5	Borgerrelaterede møder	Leverandøren må påregne, at der kan være møder med hjemmesygeplejen om fælles borgere og delegerede sygeplejeopgaver. Det forventes, at samtlige assistenter med sygeplejeopgaver deltager. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

		Sårplejeprodukter til borgere i kommunen, udleveres af Ordregiver på Møllegården, Bagsværd Møllevej 9, 2800 Kongens Lyngby. Produkterne bestilles via advis.
--	--	--

10. 10. Information til borgerne

Nummer	Tema	Krav
10.1	Information om det frie valg	I forbindelse med visitationen gives borgeren en objektiv information om valgmuligheden mellem den kommunale og den private leverandør. Leverandøren skal udarbejde relevant informationsmateriale i papirform, som maksimalt må fylde to A4-sider. Samtidig skal leverandøren kunne levere samme informationsmateriale i en elektronisk form, der kan tilgås via kommunens hjemmeside, og som er muligt at fremsende elektronisk. Brochuren må maksimalt fylde 2 MB. Alle direkte eller afledte udgifter til udarbejdelse og fremstilling af leverandørbeskrivelsen fra leverandør til Ordregiver afholdes af leverandøren. Leverandørbeskrivelsen skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lovgivning på området, herunder markedsføringsloven.
10.2	Materiale i forbindelse med opstart	Inden opstart af kontrakten, skal Ordregiver have mulighed for at sende brochure/informationsmateriale ud til alle borgere. Der skal således være informationsmateriale i en elektronisk form klar til udsendelse senest 4. november 2014, og materialet må maksimalt fylde 2 MB.

11. 11. Afregning

Nummer	Tema	Krav
11.1	Afregning og fakturaspecifikation	Ordregiver yder betaling for opgaver ud fra visiteret tid jævnfør afsnit 2. om leveringsbetingelser. Priserne

		reguleres årligt i henhold til kontraktens punkt 9. Der afregnes på baggrund af 4 timepriser: - Dagtimepris for hjælpere - Ulempepris for hjælpere - Dagtimepris for assistenter - Ulempepris for assistenter Da der afregnes for visiteret tid, skal udgifter til håndtering af nødkald være indeholdt i prisen. Hjælperopgaver kan kun faktureres efter den aftalte timepris på hjælpere, uanset Leverandør fx lader en assistent udføre hjælperopgaver. Aftaler mellem den private leverandør og borgeren om evt. tilkøbsydelser vil i relation til betaling være Ordregiver uvedkommende.
11.2	Afregning ved forgæves fremmøde og afbud	<i>Forgæves gang og afbud leverandøren ikke er informeret om, og som konstateres på selve det aftalte tidspunkt, f.eks. ingen hjemme eller akut hospitalsindlæggelse, afregnes til 100 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført.</i> <i>Såfremt leverandøren først modtager afbud samme dag, som der er aftalt tid for opgavens udførelse, afregnes med 100 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført.</i>

12. Option på midlertidig rehabiliterende hjælp

I Gladsaxe Kommune leveres den midlertidige hjælp af et rehabiliteringsteam, der er sammensat af social- og sundhedsassistenter, ergoterapeuter, fysioterapeuter og sygeplejersker. Teamet leverer en målrettet

indsats med henblik på at støtte borgerne i at blive selvhjulpne igen efter en funktionsnedsættelse, typisk i forlængelse af et hospitalsophold eller andet pludseligt tab af funktioner. Teamet leverer en trænende og støttende indsats, hvor borgerens samlede ressourcer sættes i spil, fx med relevante hjælpemidler. Indsatsen leveres som en integreret del af de ydelser, som borgeren i øvrigt visiteres til – det vil sige praktisk hjælp og personlig pleje.

Ordregivers status som eneleverandør af midlertidig hjemmehjælp hører under frikommuneforsøget, som udløber med udgangen af 2014. Ordregiver ved på nuværende tidspunkt ikke om Social-, Børne- og Integrationsministeriet vil godkende en forlængelse af frikommuneforsøget, eller om den nye aftale om fremtidens hjemmehjælp, hvor kommunen forpligtiges til at tilbyde hjælp-til-selv-hjælps-forløb i en tidsafgrænset periode træder i kraft.

I tilfælde af, at Ordregiver ikke får forlænget frikommuneforsøget, eller at den nye aftale om fremtidens hjemmehjælp ikke træder i kraft med krav om kommunalt tilbud om hjælp-til-selv-hjælps-forløb, vil leverandøren skulle tilbyde midlertidig rehabiliterende hjælp.

Borgere, der visiteres til midlertidig rehabiliterende hjælp, vil dermed kunne vælge frit mellem enten Ordregiver eller den private leverandør. Ligesom med resten af udbuddet vil borgerne ikke have mulighed for at vælge både Ordregiver og den private leverandør

12. Option på midlertidig rehabiliterende hjælp

Nummer	Tema	Krav
12.1	Formål	Ordregiver fokuserer på at træne hverdagsaktiviteter, så borgeren igen kan klare sig selv uden hjælp eller med mindst mulig hjælp fra kommunen, og derfor skal alle nye borgere, der ansøger om hjemmehjælp i Gladsaxe Kommune jf. serviceloven § 83, tilbydes et målrettet træningsforløb.
12.2	Målgruppe	Målgruppen er borgere der udskrives fra hospital, midlertidige pladser eller kommer fra eget hjem og ansøger om personlig eller praktisk hjælp. Tilbuddet indbefatter ligeledes borgere, der aktuelt modtager praktisk hjælp, og som ansøger om personlig pleje, hvis der vurderes at være mulighed for at styrke den enkeltes daglige færdigheder. Borgere der er ikke målgruppe for denne ordning er: borgere med progredierende hjerneskade, herunder demens, borgere i terminale forløb, borgere der er indstillet til plejebolig, borgere med aktivt misbrug, borgere med svær psykisk sygdom, der kræver særlige psykiatriske kompetencer. Borgere med svære funktionsnedsættelser, kan blive vurderet til ikke at være en del af målgruppen, hvis rehabiliteringsteamet vurderer, at borgeren efter forløbet fortsat vil have et massivt hjemmeplejebehov.
12.3	Kompetencer	Med udgangspunkt i Hvidbogens definition på rehabilitering er

		der krav om, adgang til terapeutiske kompetencer, i planlægning og levering af ydelsen.
12.4	Visitering og afregning	Der visiteres til målrettet rehabiliteringsforløb igennem visitationen. Som udgangspunkt visiteres der til 3 måneders forløb, i nogle tilfælde kan forløbet forlænges med yderligere 3 måneder. Visitationen visiterer udelukkende til midlertidig pleje og praktisk bistand. Det samlede forløb skal ud over sædvanlig praktisk hjælp og personlig pleje inkludere træningsindsatser efter § 86 i serviceloven, som skal gøre borgeren i stand til selv at varetage opgaverne over tid. Samtidig skal der være mulighed for at træne borgeren i dagligdagsaktiviteter, som fx trappegang. Der visiteres ikke særskilt til træningsindsatser og dagligdagsaktiviteter. Den tilbudspris leverandøren afgiver, skal tage højde for den samlede indsats.
12.5	Dokumentation	Rehabiliteringsforløbet formuleres ved forløbets opstart. I samarbejde med borgeren udarbejdes konkrete målbare mål for indsatsen, som registreres i KMD Care. Der følges løbende op på målene, herunder afslutning af forløbet.
12.6	Samarbejde	For at sikre sammenhæng i forløbet for borgeren kræves det, at der samarbejdes med relevante instanser. Det kan kræve kommunikation med udskrivende hospital, møder med personale på Træningscenter Gladsaxe og overdragelsesmøde med hjemmeplejen efter endt forløb. Disse møder ydes der ikke særskilt betaling for.
12.7	Evaluering	Ordregiver kan løbende bede om adgang til dokumentation af effekten af rehabiliteringsindsatsen med henblik på at vurdere, hvor mange borgere der fortsat klarer sig uden hjælp efter interventionen. Ordregiver forbeholder sig ret til at introducere faglige tests eller evalueringsredskaber, som leverandøren skal bruge i forbindelse med opfølgning og evaluering på borgernes forløb.