

## Bilag 3

# Krav til leverandøren af helhedspleje i Norddjurs Kommune

Fra 1. juli 2025

# Indhold

<b>3</b>	<b>LEVERANDØRENS FORPLIGTIGELSER</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>LEVERANCE SIKKERHED</b>	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>GENERELLE KRAV TIL PLANLÆGNING</b>	<b>4</b>
<b>3.3</b>	<b>GENERELLE KRAV TIL MEDARBEJDERNE VED LEVERING AF VISITEREDE INDSATSER</b>	<b>5</b>
<b>3.4</b>	<b>TIDSFRISTER FOR LEVERING AF HJEMMEPLEJE</b>	<b>5</b>
<b>3.5</b>	<b>LEVERINGSBETINGELSER</b>	<b>6</b>
3.5.1	OPSTART OG OPHØR	6
3.5.2	ÆNDRINGER I BORGERENS TILSTAND	7
3.5.3	INDLÆGGELSE PÅ HOSPITAL	7
3.5.4	FLYTNING AF AFTALE	7
3.5.5	FORSINKELSE	7
3.5.6	FORGÆVES GANG	7
<b>3.6</b>	<b>PERSONALEFORHOLD</b>	<b>7</b>
3.6.1	KRAV TIL LEDELSEN HOS LEVERANDØREN	8
3.6.2	PERSONALPOLITIK OG LEVERANDØRENS FORPLIGTIGELSER	8
3.6.3	KRAV TIL MEDARBEJDERNES KOMPETENCER	9
3.6.4	UDDANNELSE AF ELEVER	9
3.6.5	ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSBETINGEDE HJÆLPEMIDLER	10
<b>3.7</b>	<b>KVALITET</b>	<b>10</b>
3.7.1	LEVERANDØRENS KVALITETSSIKRING OG KVALITETSUDVIKLING	10
3.7.2	GENERELLE KVALITETSKRAV	11
3.7.3	KVALITETSOPFØLGNING	11
3.7.4	KVALITETSOPFØLGNINGSMØDER	12
<b>3.8</b>	<b>SAMARBEJDE</b>	<b>12</b>
<b>3.9</b>	<b>DOKUMENTATION</b>	<b>12</b>
3.9.1	OMSORGSSYSTEMET	12
3.9.2	AKTINDSIGT	13
<b>3.11</b>	<b>IT-UDSTYR, OMSORGSSYSTEM OG BRUGERE</b>	<b>13</b>
3.11.1	IT-UDSTYR (HARDWARE)	13
3.11.2	INTERNET	14
3.11.3	OMSORGSSYSTEM OG SUPERBRUGERE	14

**3.11.4 IT-SIKKERHED**

**14**

**3.11.5 UDSKIFTNING AF OMSORGSSYSTEM**

**15**

### 3 Leverandørens forpligtigelser

I bilag 2 blev vilkår for og indhold i opgaveløsningen beskrevet. I nærværende bilag beskrives de konkrete krav og pligter, der påhviler godkendte frit valgs leverandører, når de leverer helhedspleje i Norddjurs Kommune.

Leverandøren skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmaterialet beskrevne krav og pligter bliver håndhævet. Dette kan eksempelvis være i form af beskrevne politikker, arbejdsgange og instrukser, fremvisning af kørelister eller dokumentation for medarbejdernes kompetencer og uddannelse. Listen er ikke udtømmende.

#### 3.1 Leverance sikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at levere de indsatser, som den enkelte borger er visiteret til. Indsatser skal leveres i henhold til det konkrete mål og formål, der er beskrevet af Visitationen, og i henhold til kommunens serviceniveau, der fremgår af gældende pakkeløsninger.

Leverandøren skal have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.).

Leverandøren skal ligeledes have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos de borgere, der har valgt leverandøren.

##### Beredskab

Alle leverandører udgør kommunens beredskab og er forpligtede til at træde til, såfremt en leverandør i uforudsete situationer (konkurs eller lignende) ikke kan løse opgaven.

Leverandøren forpligter sig til at bidrage til, at kommunens drift normaliseres hurtigst muligt efter en hændelse, der har påvirket driften, samt til selv at planlægge for hurtig løsning af relevante hændelser, der kunne påvirke varetagelsen af de aftalte opgaver.

#### 3.2 Generelle krav til planlægning

Leverandøren skal i forbindelse med planlægning af besøg for levering af visiterede indsatser hos borgerne være opmærksom på:

- At borger skal medinddrages i planlægningen af besøg og skal være orienteret om, hvornår de visiterede indsatser kan forventes leveret.
- At koordinere tidspunktet for levering af besøg med aktivitetstilbud, træningscentre m.v. Tidspunktet for personlig pleje og praktisk hjælp må ikke afskære borgeren fra at deltage i disse tilbud.
- At tilstræbe, at indsatser udføres af faste medarbejdere med kendskab til borgeren for at skabe tryghed og kontinuitet hos borgeren.
- At tilstræbe, at der kommer færrest mulige medarbejdere hos borgeren, herunder at eventuelle afløsere er de samme med henblik på at minimere borgerens oplevelse af skiftende medarbejdere.
- At tilstræbe, at flere indsatser bliver leveret på samme besøg, så antallet af enkeltstående, meget korte besøg hos borgeren bliver begrænset.
- At den visiterede indsats og planlagte besøg ikke kan aflyses af leverandøren.
- At hjælp og støtte til personlig pleje ikke kan udsættes.

- At der skal aftales tid for erstatningsbesøg, hvis praktisk hjælp er blevet udsat af leverandøren, eller hvis borger er indlagt på det planlagte leveringstidspunkt.
- At besøget skal tilbydes en anden dag, hvis det aftalte tidspunkt for levering af den praktiske hjælp, falder på en helligdag. Dette gælder dog ikke for hjælp i relation til mad og måltider.
- At pleje, hjælp og støtte hos den enkelte borger ikke må udsættes flere gange i træk.
- At hjælp til hovedmåltider leveres med et rimeligt tidsinterval.

### 3.3 Generelle krav til medarbejderne ved levering af visiterede indsatser

Kommunen stiller følgende generelle krav til medarbejderne ved levering af de visiterede indsatser:

- Evt. Medarbejderne skal ved førstegangsbesøg og på opfordring vise billedlegitimation til borgeren.
- Medarbejderne skal altid bære synlig billedlegitimation.
- Medarbejderne bærer arbejdsbeklædning med leverandørens logo.
- Medarbejderne må ikke være påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer i arbejdstiden.
- Medarbejderne skal være i stand til udføre helhedsplejen på forsvarlig vis.
- Medarbejderne skal være i stand til at dokumentere den leverede helhedspleje i Norddjurs Kommunes omsorgssystem.
- Medarbejderne kender og forstår beskrivelsen af den visiterede indsats.
- Medarbejderne har de fornødne kompetencer til at arbejde med den rehabiliterende tilgang således, at medarbejderne kan støtte borgerne i den daglige personlige pleje samt øvrige aktiviteter med et aktiverende sigte.

### 3.4 Tidsfrister for levering af hjemmepleje

Leverandøren skal overholde nedenstående tidsfrister for opstart og levering af helhedspleje.

Indsatstype	Frist for opstart	Tidspunkt for levering
Personlig pleje	<p>Ved nye, ikke akutte borgere starter Leverandøren plejen op jf. bestillingsdatoen på den visiterede indsats i omsorgssystemet.</p> <p>Leverancen skal så vidt muligt på hverdage, påbegyndes inden for 24 timer efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune om visitationen.</p> <p>Ved akutte og/eller forandrede borgerforløb skal leverandøren straks starte indsatsen op. Borgere, der udskrives fra hospitalet, skal kunne modtage pleje på udskrivningsdagen.</p>	<p>Leveres i hele døgnet alle dage året rundt.</p> <p>Morgenpleje skal leveres i tidsrummet fra kl. 07-11.</p> <p>Indenfor ovenstående tidsrum kan hjælpen leveres med en afvigelse på +/- 30 min. ift. den med borgeren aftalte tid.</p> <p>Uanset om hjælpen leveres i henhold til det aftalte tidspunkt, eller om den leveres med afvigelse, skal den leveres indenfor de angivne tidsintervaller.</p>

Indsatstype	Frist for opstart	Tidspunkt for levering
Praktisk hjælp	<p>Leverandøren skal aftale tidspunkt for levering af praktisk hjælp med borgeren senest på den angivne bestillingsdato i omsorgssystemet.</p> <p>Leverandøren er forpligtet til at påbegynde leverancen senest 14 dage efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune om visitationen.</p>	<p>Praktisk hjælp til rengøring, indkøb og tøjvask leveres i tidsrummet fra kl. 07-17 på hverdage.</p> <p>Praktisk hjælp til mad leveres i tidsrummet kl. 07-23 alle dage året rundt.</p> <p>Indenfor ovenstående tidsrum kan hjælpen leveres med en afvigelse på +/- 30 min. ift. den med borgeren aftalte tid.</p> <p>Uanset om hjælpen leveres i henhold til det aftalte tidspunkt, eller om den leveres med afvigelse, skal den leveres inden for det angivne tidsinterval.</p> <p>Der kan være behov for akut hjælp til at modtage købmandsvarer hos borgere, der udskrives fra hospitalet.</p>

Indsatstype	Frist for opstart	Tidspunkt for levering
Genoptræning	<p>Leverandøren skal aftale tidspunkt for levering af ydelsen med borgeren senest på den angivne bestillingsdato i omsorgssystemet.</p>	

## 3.5 Leveringsbetingelser

### 3.5.1 Opstart og ophør

Leverandøren modtager i omsorgssystemet besked fra Visitationen, når en borger har valgt leverandøren til at levere de indsatser, borgeren er visiteret til. Hjælpen skal iværksættes jævnfør den dato, der fremgår af de(n) visiterede indsats(er).

Leverandøren kan ikke nægte at levere indsatser til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

### 3.5.2 Ændringer i borgerens tilstand

Leverandøren er forpligtet til at informere Visitationen om ændringer i borgernes behov for hjælp og pleje. Det gælder såvel ved forbedringer som ved forværringer i borgernes tilstand.

En borgers behov for hjælp og pleje kan ændres akut, midlertidigt eller varigt. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjælp er uopsættelig og ikke kan ydes indenfor det i forvejen visiterede tidsrum/visiterede indsatser, skal indsatsen alligevel leveres.

Ved varige ændringer, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal leverandøren orientere Visitationen, så der kan foretages en revurdering af den visiterede indsats.

### 3.5.3 Indlæggelse på hospital

I tilfælde af planlagt indlæggelse på hospital aftales aflysning af planlagte besøg mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele det aftalte til Visitationen.

I tilfælde af akut indlæggelse betragtes planlagte besøg på den første dag som forgæves gang, medmindre leverandøren forinden har modtaget besked om indlæggelsen fra Visitationen. Borgeren vil få status = pauseret i omsorgssystemet.

#### Udskrivelse fra hospital

Borgere kan blive udskrevet fra hospitalet alle dage året rundt. Tilrettelæggelse af hjemtagning af borgere varetages af Visitationen. Udenfor Visitationens åbningstid varetages tilrettelæggelsen af Norddjurs Kommunes sygepleje. Ved udskrivningen kontakter hospitalet Visitationen/hjemmesygeplejen, der giver besked til leverandøren om at genoptage levering af den visiterede hjælp. Besked gives via omsorgssystemet og/eller telefonisk.

### 3.5.4 Flytning af aftale

Som altovervejende hovedregel må leverandøren ikke flytte besøg, der vedrører personlig pleje. Ønsker en borger et besøg flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I de tilfælde, hvor det ikke er muligt for leverandøren at imødekomme borgerens ønsker, betragtes det som en aflysning fra borgerens side.

Hvis borgeren melder afbud, skal der som udgangspunkt ikke tilbydes erstatningsbesøg, medmindre andet er aftalt med Visitationen.

### 3.5.5 Forsinkelse

Leverandøren skal kontakte den enkelte borger, hvis medarbejderne er forsinket til planlagte besøg. Der tages kontakt, hvis forsinkelsen er +/- 30 minutter.

### 3.5.6 Forgæves gang

Går leverandøren forgæves = borgeren åbner ikke døren, er leverandøren forpligtet til at følge Norddjurs Kommunes retningslinjer omkring borgere der ikke åbner.

## 3.6 Personaleforhold

Det er leverandørens ansvar at levere de visiterede indsatser på kompetent og forsvarlig vis og i overensstemmelse med det politisk besluttede serviceniveau.

Leverandøren skal være i stand til at levere helhedspleje, der spænder fra relativt enkle, praktiske indsatser hos velfungerende borgere, til omfattende pleje hos stærkt svækkede og sårbare borgere. Ved levering af helhedspleje skal leverandøren derfor altid sikre, at

der er det rette match mellem borgerens kompleksitet og den enkelte medarbejders kompetencer.

Det brede spænd i opgaver stiller endvidere krav om, at leverandørens organisation omfatter en række funktioner (ressourcepersoner) og kompetencer, der understøtter medarbejdernes faglige udvikling samt levering af de visiterede indsatser.

### 3.6.1 Krav til ledelsen hos leverandøren

Norrdjurs Kommune ser ledelsen hos leverandøren som en afgørende forudsætning for levering af en velfungerende helhedspleje.

Norrdjurs Kommune stiller ikke specielle krav til den daglige ledelses uddannelsesbaggrund. Norrdjurs Kommune forventer dog, at leverandøren byder ind med en højt kvalificeret ledelse, hvor den daglige ledelse har de fornødne kompetencer til at sikre, at den leverede helhedspleje foregår på faglig kompetent vis, samt at der løbende sikres udvikling af medarbejdernes kompetencer til gavn for borgerne.

Norrdjurs Kommune forventer, at ledelsen er i stand til at håndtere problemer og akut opståede hændelser i dagligdagen i relation til borgere, pårørende, medarbejdere og samarbejdspartnere.

Norrdjurs Kommune forventer ligeledes, at ledelsen er i stand til at skabe gode rammer for det daglige arbejde således, at såvel medarbejderne som borgerne trives.

Såfremt den daglige ledelse bliver udskiftet i aftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til at underrette Norrdjurs Kommune herom.

### 3.6.2 Personalepolitik og leverandørens forpligtigelser

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik enten på sin hjemmeside eller ved at fremsende den til Norrdjurs Kommune.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at sikre, at:

- Medarbejderne er bekendt med Norrdjurs Kommunes politik på sundheds- og omsorgsområdet og er i stand til at efterleve den.
- Medarbejderne har indsigt i de til enhver tid gældende pakkedøsninger, der har relevans for opgaveløsningen.
- Medarbejderne har hverken ved eller under ansættelsen anmærkninger i straffeattesten, der giver anledning til saglige betænkeligheder i forbindelse med opgavens udførelse.
- Leverandøren er forpligtet til, forud for nyansættelser, at indhente straffeattest og herefter løbende at vurdere behovet for en ny attest. En sådan indhentes ved behov og som minimum på kommunens foranledning.
- Medarbejderne har tilstrækkelige IT-kundskaber til at kunne anvende og betjene Norrdjurs Kommunes omsorgssystem på såvel pc som på tablets og/eller smartphone.
- Medarbejderne har tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 og 3, om forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved aftalens ophør.
- Medarbejderne har en skærpet underretningspligt og skal derudover have kendskab til leverandørens forpligtelse til at gøre kommunen opmærksom på forhold, der kræver handling i forhold til den enkelte borger.
- Medarbejderne har kendskab til regler om magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten.
- Medarbejderne overholder gældende fagetiske regler.
- Medarbejderne må ikke opholde sig i borgernes hjem uden den enkelte borgers tilstedeværelse eller borgerens samtykke.
- Medarbejderne må ikke modtage gaver, testamentarisk arv og/eller lignende



økonomiske fordele fra borgere i Norrdjurs Kommune, som medarbejderne leverer hjemmepleje til under nærværende aftale. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem medarbejderne og borgerne.

- Medarbejderne må ikke henvende sig til borgere, der har valgt en anden leverandør. Henvendelse må først foregå, når leverandøren har modtaget besked fra Visitationen om, at en borger har valgt at benytte leverandøren fra en given dato.
- Medarbejderne skal kende proceduren for kommunikation mellem Visitationen og leverandøren og efterleve den.
- Medarbejderne er velsoignerede samt bekendte med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.
- Der er dansktalende medarbejdere til stede ved udførelse af opgaver i borgerens hjem. Konkret skal medarbejderne kunne:
  - tale dansk så de ældre borgere kan forstå det,
  - skrive dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt,
  - læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt.
- Medarbejderne har relevant erfaring fra ældreområdet og/eller har modtaget en passende introduktion af faglært personale til de opgaver, de skal varetage.

### 3.6.3 Krav til medarbejdernes kompetencer

Leverandøren er som udgangspunkt forpligtet til at sørge for, at helhedspleje til enhver tid ydes af kvalificerede og kompetente medarbejdere. Medarbejderne skal være i stand til at yde helhedspleje efter den rehabiliterende tankegang, hvor borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen. Ligeledes skal medarbejderne være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand og handle derefter. Hvis en borgers tilstand ikke bedres ved ydelser leveret gennem helhedsplejen skal Leverandørens medarbejdere kontakte Norrdjurs Kommunes hjemmesygeplejerske.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne er opdaterede inden for ny viden på sundhedsområdet samt inden for teknologi i en sådan grad, at de kan støtte borgerne i at benytte deres hjælpemidler, herunder også IT- og kommunikationshjælpemidler samt øvrige velfærdsteknologiske løsninger.

Leverandøren skal endvidere sikre, at medarbejderne får den fornødne opbakning/supervision i det daglige arbejde, samt at medarbejderne gennemgår den nødvendige udvikling og vedligeholdelse af deres kompetencer. I takt med, at karakteren af indsatserne, som skal leveres, bliver stadig mere kompleks, er leverandøren forpligtet til at sikre, at medarbejderne bliver efteruddannet, så de kan imødekomme det til enhver tid gældende behov for kompetencer. Det forudsættes, at leverandøren afsætter de fornødne ressourcer hertil.

Leverandøren forpligter sig til at deltage i undervisning og i de samarbejds- og udviklingsfora, som Norrdjurs Kommune inviterer til. I timepriserne/døgnpriserne er der indregnet tid til at deltage i disse fora.

### 3.6.4 Uddannelse af elever

Leverandøren forpligtiger sig til at stille praktikpladser til rådighed for elever fra de sundhedsfaglige uddannelser.

I takt med udviklingen på sundheds- og omsorgsområdet kan blandt andet følgende forhold ændre sig;

- uddannelsernes indhold,
- efterspørgslen på bestemte typer uddannelse,

Leverandøren forpligtiger sig til at påtage sig et antal elever årligt, der er i overensstemmelse med leverandørens størrelse.

Opmærksomheden henledes på, at eleverne lægger en arbejdskraftværdi hos leverandøren i praktikperioderne. Leverandøren kan og må dog ikke indregne eleverne i leverandørens normeringsbehov i forhold til at have tilstrækkelig med medarbejdere til at levere de visiterede indsatser.

Leverandøren er ansvarlig for at oppebære nødvendig godkendelse som praktiksted og afholder alle de udgifter, der følger med, når man fungerer som praktiksted. Retningslinjer om praktiksted findes på Norddjurs Kommunes hjemmeside.

### 3.6.5 Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler

Vurderingen af, hvorvidt borgerens hjem er en egnet arbejdsplads, foretages i første omgang af Leverandør. Leverandøren udarbejder selv en APV, som skal opbevares i borgerens journal. Det vurderes, hvilke arbejdsbetingede hjælpemidler (eksklusiv personlige værnemidler) der eventuelt skal leveres. Herefter skal Leverandøren kontakte Norddjurs Kommunes Visitation og Hjælpemidlesafdeling. Vurderingen gennemføres ud fra gældende regler.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at helhedspleje udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på hjemmets egnethed som arbejdsplads og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning skal leverandøren kontakte Visitationen.

Leverandøren skal som udgangspunkt anvendes borgernes egne rengøringsrekvisitter. Hvis borgerne ikke stiller rengøringsrekvisitter herunder rengøringsmidler til rådighed, skal leverandøren anvende rengøringsmidler der er miljømærkede (Svanemærket, EU-blomsten eller lignende). Der opfordres til, at borgerne også stiller rengøringsmidler til rådighed, der er miljømærkede (Svanemærket, EU-blomsten eller lignende).

## 3.7 Kvalitet

Kvalitet i Norddjurs Kommune handler bl.a. om efterlevelse af politisk besluttet pakkelsninger og serviceniveau, om efterlevelse af specifikke procedurer og lovkrav, om systematisk vidensdeling samt om at afstemme og indfri forventninger mellem kommunen, leverandøren og den borger, som modtager helhedspleje. Det handler om:

- levering af visiterede indsatser på det fastsatte faglige niveau,
- at borgerne har en oplevet efterlevelse af serviceniveau,
- at have fokus på og forebygge fejl via registrering og aktivt arbejde med lærende utilsigtede hændelser,
- at forebygge indlæggelser ved tidlig opsporing af begyndende sygdom,
- løbende og korrekt dokumentation af de indsatser, der leveres til borgerne,
- tværgående samarbejde med "borgeren i centrum", så borgeren så vidt muligt fastholder og/eller udvikler sine fysiske, mentale/kognitive og sociale funktionsevner.

### 3.7.1 Leverandørens kvalitetssikring og kvalitetsudvikling

Leverandøren skal have et kvalitetssikringsystem, der som minimum:

1. Kan sikre, understøtte og følge op på, at gældende lovkrav samt krav i Norddjurs Kommunes pakkelsninger, serviceniveau samt specifikke procedurer/instrukser og arbejdsgange bliver efterlevet.
2. Kan sikre, understøtte og følge op på kommunens kvalitetskrav i forhold til såvel administrative snitflader og samarbejde, som borgerrelaterede funktioner.

3. Er tilgængeligt og gennemskueligt, så det kan efterprøves.

En gang årligt skal leverandøren udarbejde dokumentation for egen kvalitetsopfølgning til kommunen. Kvalitetsrapporten kan aftales udarbejdet oftere ved konstateret behov.

Leverandøren forpligtiger sig til at arbejde aktivt med kvalitetsudvikling gennem opfølgning på opnåede resultater samt på effekten af den leverede indsats. I de tilfælde, hvor forventede resultater/effekt ikke er opnået, skal leverandøren iværksætte handlinger, der understøtter opnåelse af resultater/effekt.

Leverandøren forpligtiger sig til løbende at arbejde på at forbedre kvaliteten til gavn for kommunens borgere.

### 3.7.2 Generelle kvalitetskrav

Der henvises til bilag 2 afsnit 2.2.2.

### 3.7.3 Kvalitetsopfølgning

Norddjurs Kommune har stort fokus på, at borgerne får den støtte og pleje, de har behov for inden for de politisk vedtagende rammer. Norddjurs Kommune vil derfor løbende følge op på kvaliteten af de leverede indsatser for at sikre sig, at opgavevaretagelsen efterlever kravene i pakkeløsninger, serviceniveau samt krav angivet i materialet til godkendelse af frit valgs leverandører.

#### Egenkontrol

Leverandøren skal som minimum føre egenkontrol med:

- Leverede indsatser.
- Leveret tid.
- Ændringer i planlagte besøg: aflysning af besøg, flytning af besøg, erstatningsbesøg.
- Utilsigtede hændelser – indberetning og læring, hvor leverandøren indgår i samarbejde med sundhedsfagligt personale om patientforløb.
- Rettidig og korrekt dokumentation.

Egenkontrollen skal fremsendes til Visitationen i Norddjurs Kommune halvårligt.

#### Undersøgelse af borgernes tilfredshed

Norddjurs Kommune ønsker, at borgerne udtrykker høj tilfredshed med de indsatser, som borgerne modtager fra kommunen eller kommunens private leverandører af helhedspleje.

Hvis der i aftaleperioden iværksættes analyse af borgernes tilfredshed, skal leverandøren være behjælpelig med at udpege borgere, der kan deltage i undersøgelsen. Leverandøren skal ligeledes bistå borgerne med at få besvaret undersøgelsen.

Leverandøren forpligtiger sig til at arbejde med resultaterne af undersøgelsen, herunder at iværksætte aktiviteter til at rette op på ikke tilfredsstillende resultater samt formidle resultater og eventuelt iværksætte aktiviteter til borgerne og deres pårørende.

Det er et krav, at leverandøren arbejder målrettet for enten at fastholde en udtrykt høj tilfredshed eller at øge tilfredsheden, som borgerne og deres pårørende giver udtryk for.

#### Klager

Klager håndteres med afsæt i sundhedsloven eller ældreloven. Klager over en konkret sundhedsperson eller en konkret sundhedsfaglig indsats behandles af Styrelsen for

patientsikkerhed mens klager over kvalitet og serviceniveau m.m. håndteres i regi af kommunen.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere alle klager, uanset hvad de handler om og hvordan de modtages. Klager skal videresendes til kommunen, der er ansvarlig for behandling og besvarelse af klagen, evt. i samarbejde med leverandøren. Klager sendes til [sundhed@norrdjurs.dk](mailto:sundhed@norrdjurs.dk)

Norrdjurs Kommune stiller krav om, at leverandøren til enhver tid efterlever kommunens procedure for håndtering af klager.

### 3.7.4 Kvalitetsopfølgningsmøder

Norrdjurs Kommune er forpligtet til at sikre, at de indsatser, borgerne bliver bevilget, leveres i det omfang og på den måde, det er bestemt gennem pakkelsninger og lovgivning – og som angivet i materialet til godkendelse af frit valgs leverandører.

Der følges op på den indgåede aftale, på kvaliteten i opgaveløsningen og på samarbejdet generelt ved 1 årligt møde.

## 3.8 Samarbejde

Norrdjurs Kommune ønsker en samarbejdsorienteret dialog med leverandøren om levering af helhedspleje, den daglige opgavevaretagelse samt den fortsatte udvikling på sundheds- og omsorgsområdet. Leverandørens tilgang til samarbejde er således essentiel såvel i forhold til Norrdjurs Kommune som til andre aktører, leverandører og ikke mindst borgerne.

Samarbejdet skal understøtte en fortsat høj kvalitet i de af aftalen omfattede indsatser og opgaver, kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af indsatser samt mulighed for fortsat udvikling af indsatser, opgaver og procedure.

Norrdjurs Kommune opfatter det som centralt og væsentligt, at det bærende element i samarbejdet er dialog, og at samarbejdsrelationen mellem parterne bygger på tillid, ordentlighed, udvikling og fællesskab.

Det er væsentligt at understrege, at samarbejdet anses for at være en dynamisk proces, der udover at arbejde for de fælles mål, også fokuserer på en kontinuerlig udvikling af kvaliteten på ældreområdet.

I samarbejdet vil der kunne opstå tvister og uoverensstemmelser i forholdet mellem borger, pårørende, leverandør og kommune. Her er leverandørens tilgang til at håndtere konflikter og evne til at finde løsningsmodeller særlig relevant.

## 3.9 Dokumentation

### 3.9.1 Omsorgssystemet

I Norrdjurs Kommune foretages alt dokumentation på nuværende tidspunkt i relation til borgerne i omsorgssystemet, KMD Nexus. Tilsvarende foregår al kommunikation med Visitationen samt med øvrige kommunale samarbejdspartner i omsorgssystemet.

Visitationen er ansvarlig for, at den enkelte borger er velbeskrevet med funktionsvurdering, samt at indsatser er tildelt ud fra de beskrevne kriterier.

Leverandøren udarbejder og dokumenterer indsatsmål og handlingsanvisninger for de visiterede indsatser i samarbejde med borgeren og evt. pårørende, i det omfang det giver mening. Leverandøren skal sikre, at indsatsmål og handlingsanvisninger understøtter mål og formål med indsatsen angivet fra Visitationen.

Leverandøren er ansvarlig for planlægning af levering af de visiterede indsatser (kørelister) samt for at kvittere for leveret besøg i omsorgssystemet.

Skriftlig kommunikation mellem Visitationen og leverandøren om den enkelte borger foregår til enhver tid i omsorgssystemet. Dokumentation af samtaler om borgere f.eks. pr. telefon skal ligeledes forefindes i omsorgssystemet. Såvel leverandør som Visitationen er ansvarlig for kontinuerlig og retvisende dokumentation om borgeren i omsorgssystemet.

Det er et krav, at leverandøren benytter det til enhver tid besluttede omsorgssystem, og at dokumentation i systemet foretages efter gældende procedurer.

Efterfølgende skal samtykke som og indgåede aftaler dokumenteres i omsorgssystemet.

### 3.9.2 Aktindsigt

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende borgeren selv. Der henvises til retssikkerhedslovens § 43, der omtaler opgaver, som offentlige Visitationer overlader til private samt til offentlighedsloven.

Tilsvarende regler om ret til indsigt i registrerede personoplysninger gælder efter persondataloven.

Alle anmodninger om aktindsigt skal sendes til visitationen i Norrdjurs Kommune.

Det er et krav, at leverandøren ved anmodning om aktindsigt fra borgere eller andre aktører, f.eks. journalister, bistår Norrdjurs Kommune i besvarelsen af aktindsigten. Det kan f.eks., men ikke begrænset til, være at udlevere efterspurgte oplysninger, som ikke fremgår af dokumentation på borgeren i omsorgssystemet eller oplysninger om leverandørens virksomhed.

## 3.11 IT-udstyr, omsorgssystem og brugere

### 3.11.1 IT-udstyr (hardware)

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af det nødvendige IT-udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med Norrdjurs Kommune, borgerrelateret kommunikation samt dokumentation af borgere og leverede indsatser i Norrdjurs Kommunes omsorgssystem.

Der gøres opmærksom på, at medarbejderne skal benytte deres private MitId ved login til Norrdjurs Kommunes systemer fra smartphones og tablets.

Dokumentation af borgere og leverede indsatser i Norrdjurs Kommune må **ikke** foregå fra medarbejdernes private mobiltelefoner og/eller tablets. Skulle dette forekomme, vil det blive betragtet som væsentlig misligholdelse af aftalen.

Leverandøren stiller selv det nødvendige IT-udstyr til rådighed for medarbejderne til løsning af gængse administrative opgaver, herunder stationær pc, kopi- og printudstyr, udstyr til makulering og kontor telefoner.

Gældende krav til IT-udstyr skal til enhver tid efterleves (type, styresystem, versioner mm.),

herunder krav i forhold til IT-sikkerhed. Der kan forekomme skift i omsorgssystem eller andre systemer i aftaleperioden, som nødvendiggør nyt IT-udstyr.

Alle omkostninger til nødvendigt IT-udstyr (hardware) for at efterleve aftalen påhviler leverandøren. Dette gælder både indkøb, løbende vedligehold og udskiftning. Norrdjurs Kommune yder ingen form for support på leverandørens IT-udstyr.

### 3.11.2 Internet

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af internet i sine lokaler, så der kan foretages tidstro og aktuel registrering i omsorgssystemet samt sikrer, at der ikke er risiko for sikkerhedsbrud.

Forbindelsen må ikke deles med andre virksomheder.

Alle omkostninger til internet påhviler leverandøren.

Norrdjurs Kommune yder ingen form for support på leverandørens internet.

### 3.11.3 Omsorgssystem og superbrugere

Norrdjurs Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med nedbrud, fejl samt afklaringer i brug af kommunens omsorgssystem. Det forventes dog, at leverandørens medarbejdere har forespurgt hos egne superbrugere og afklaret, hvorvidt de opståede problemer kan løses via disse, inden der sendes sager til kommunens support.

Det er et krav, at leverandøren har egne superbrugere, der i hverdagen fungerer som Norrdjurs Kommunes kontaktpersoner på omsorgssystemet.

Superbrugerne skal varetage spørgsmål og problemafklaringer fra leverandørens medarbejdere vedrørende omsorgssystemet. Endvidere er superbrugerne ansvarlig for sidemandsoplæring af nye medarbejdere i korrekt brug af omsorgssystemet.

### 3.11.4 IT-sikkerhed

Norrdjurs Kommune har en gældende IT-sikkerhedspolitik, som leverandøren er forpligtiget til at efterleve. Politikken understøtter blandt andet, at Norrdjurs Kommune efterlever GDPR.

For leverandøren skal der være særlig fokus på, at personhenførbare oplysninger ikke er fysisk tilgængelige i lokaler, i biler eller ved besøg hos borgerne. Er der behov for at have oplysningerne på et fysisk medie, skal de i lokaler være låst inde og i biler/ved besøg hos borgere opbevares i lukket taske, som uvedkommende/borgerne ikke kan tilgå. Er oplysningerne på papir, skal dette makuleres efter endt brug.

IT-udstyr skal låses, hvis/når medarbejderne forlader det uden at logge af eller lukke ned. Uvedkommende må ikke kunne tilgå Norrdjurs Kommunes IT-systemer fra leverandørens IT-udstyr.

Medarbejderne må kun tilgå oplysninger i omsorgssystemet om de borgere, som de leverer indsatser hos.

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at medarbejderne kun benytter deres brugeradgang til Norrdjurs Kommunes IT-systemer til eget brug. Det er ikke tilladt, at medarbejder X benytter medarbejder Y's brugeradgang.

### 3.11.5 Udskiftning af omsorgssystem

Såfremt Norddjurs Kommune skal skifte omsorgssystem i aftaleperioden, er leverandører forpligtiget til at indgå i implementeringen på lige vilkår med de kommunale leverandører af helhedspleje.

Implementering vil omfatte en lang række aktiviteter f.eks., men ikke begrænset til:

- Uddannelse af superbrugere i omsorgssystem og ny/ændrede procedurer.
- Uddannelse af slutbrugere i omsorgssystem og ny/ændrede procedurer.
- Evt. udskiftning af IT-udstyr.
- Indtastning af data vedrørende borgerne.
- Replanlægning af besøg.

Leverandøren skal håndtere implementeringsopgaverne sideløbende med den daglige drift.

Der vil blive indgået særskilt aftale om, hvordan der afregnes for leverandørens deltagelse i implementeringsaktiviteter, der kan siges at ligge udover daglig drift. Herunder hvorvidt skiftet fordrer udskiftning af IT-udstyr og eventuel fordeling af disse omkostninger. Som udgangspunkt oppebærer leverandøren alle omkostning til IT-udstyr.