

**Krav til leverandør af personlig og praktisk hjælp  
i Norddjurs Kommune**

**Januar 2022**

## **1. Ydelser som leverandøren kan søge godkendelse til:**

- Praktisk hjælp i dagtimerne på hverdage
- Personlig pleje.

Leverandøren er forpligtet til som minimum at levere praktisk hjælp i dagtimerne alle ugens 5 hverdage i enten Norddjurs Kommunes område Grenaa, område Allingåbro-/Glesborg eller område Anholt.

I forbindelse med levering af personlig pleje er leverandøren forpligtet til at levere plejen hele døgnet i alle ugens 7 dage i enten Norddjurs Kommunes område Grenaa, område Allingåbro/Glesborg eller område Anholt.

## **2. Generelle krav**

Leverandøren skal oplyse forhold om ejer og ledelsesforhold.

Leverandøren skal oplyse, hvor stor en del af kontrakten, som eventuelt vil blive givet til en underleverandør. Hvis leverandøren indgår aftale med en underleverandør, skal såvel Norddjurs Kommune og modtageren af hjælpen skriftligt orienteres om dette. Norddjurs Kommune skal godkende eventuelle underleverandører.

Leverandøren skal dokumentere relevant erhvervsansvarsforsikring. Leverandøren skal på anmodning dokumentere, at forsikringerne er i kraft.

Leverandøren skal fremvise tro og love erklæring på, at leverandøren ikke har ubetalt forfalden gæld til det offentlige som overstiger 100.000 kr.

Leverandøren skal være i stand til at stille økonomisk sikkerhed for opfyldelsen af sine forpligtigelser overfor Norddjurs Kommune jf. kontrakt til godkendelse af leverandør under fritvalsordningen, personlig og praktisk hjælp

Leverandøren har i samarbejde med Norddjurs Kommune en fælles forpligtigelse til at udvikle området - herunder indgå i efteruddannelse, udviklingsprojekter mv.

Leverandøren skal i samarbejde med Norddjurs Kommune tage et socialt ansvar med henblik på at skabe et rummeligt arbejdsmarked.

Leverandøren skal fremlægge virksomhedens balance for de seneste 3 regnskabsår inkl. revisionsprotokol, hvis denne forefindes.

Leverandøren skal fremlægge en erklæring om virksomhedens omsætning i forbindelse med sådanne ydelser, som leverancen vedrører, for de seneste 3 regnskabsår. Har leverandøren eksisteret i mindre end 3 år, skal omsætningen oplyses for samtlige af leverandørens tilgængelige regnskabsår.

Leverandøren skal fremvise referencer af tidligere gennemførte opgaver af samme størrelse og sværhedsgrad.

Leverandøren skal til enhver tid følge gældende lovgivning på området samt de intentioner, der ligger bag lovgivningen.

### **3. Overordnede mål og værdier**

Norddjurs Kommune har fokus på, at støtte og hjælp gives med et sundhedsfremmende og forebyggende sigte og på en sådan måde, at borgernes selvbestemmelse, egenomsorg og netværk så vidt mulig bevares. Dette betyder, at der er særlig fokus på, at ydelser gives med et rehabiliterende sigte.

Den rehabiliterende tilgang vil i samarbejde med borgeren indgå som en naturlig del af den praktiske og personlige hjælp, som borgeren får tildelt. Leverandørerne skal tage udgangspunkt i at borgeren vedligeholder sin funktionsevne og i størst muligt omfang støttes i, at genvinde tabte funktioner og at se nye muligheder for, at mestre hverdagen.

#### **4. Lovgivning og bestemmelser**

Leverandøren er forpligtet til at acceptere, at arbejdet skal udføres i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning. Dvs. at leverandøren bl.a. er omfattet af tavshedspligt samt krav til dokumentation og notatpligt.

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger (på papir og elektronisk), som leverandøren har registreret vedrørende borgeren selv. Leverandøren skal sende alle oplysninger til visitationsafdelingen, der herefter vil behandle anmodningen.

Borgeren skal have mulighed for at fravælge en bestemt medarbejder, hvis der ligger lovlige/saglige og begrundede kriterier til grund herfor.

Leverandøren skal overholde den gældende persondatalovgivning i forbindelse med opbevaring af personoplysninger, elektronisk kommunikation mellem leverandøren og Norddjurs Kommune, logning af brugere mv.

Norddjurs Kommune har ophavsret til samtlige dokumenter, der udarbejdes i forbindelse med leveringen af ydelserne til borgerne. Ved kontraktens ophør, skal alt journalmateriale afleveres hos Norddjurs Kommune.

De personlige oplysninger, herunder oplysninger om modtagerens navn og adresse, som leverandøren modtager fra Norddjurs Kommune, må ikke bruges i forbindelse med en målrettet markedsføring af leverandørvirksomheden.

#### **5. Levering af ydelser til praktisk og personlig hjælp**

Ydelserne tildeles med baggrund i den af Norddjurs Kommunes til enhver tid fastlagte kvalitetsstandard og det fastlagte ydelseskatalog.

Den praktiske og personlige hjælp skal tage udgangspunkt i de retningsgivende mål for hjælp og støtte.

Visitationsafdelingen visiterer til de enkelte ydelser med en samlet normtid.

Leverandøren regulerer selv småændringer i den daglige ydelse for at opnå fleksibilitet i den almindelige arbejdstilrettelæggelse.

Der er ikke krav om revisitering ved småjusteringer fra dag til dag indenfor +/- 15 minutter med mindre, der er tale om en varig ændring, hvilket vil sige ud over 21 dage.

Leverandøren skal udvise almindelig hjælpsomhed uden særlig afregning.

Det skal tilstræbes, at hjælpen leveres af så få forskellige medarbejdere som muligt.

Hjælp til personlig pleje kan ikke aflyses. Hvis tidspunktet for praktisk hjælp og personlig pleje afviger mere end +/- ½ time, skal borgeren informeres.

Rengøring kan flyttes indenfor 1 uge. Det skal tilstræbes, at flytningen højest sker 2 gange i kvartalet og må ikke ske 2 gange i træk. Hvis hjælpen flyttes af leverandøren, skal det tilstræbes, at borgeren informeres senest dagen før.

Hvis borgeren ønsker flytning, skal det tilstræbes, at der tilbydes erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage. Ved længerevarende fravær, så som indlæggelse ydes der ikke erstatningsbesøg.

Norrdjurs Kommune vil ikke kunne pålægges en merudgift, hvis leverandøren er nødsaget til at levere ydelsen på et senere tidspunkt, hvor timeprisen ville have været højere.

Borgeren har mulighed for at vælge en anden ydelse end den, der er truffet afgørelse om. Ydelsen skal holdes indenfor samme omfang, som den visiterede ydelse.

Ønsker borgeren at bytte mellem personlig og praktisk hjælp forudsætter det, at der er tildelt begge ydelsesformer.

Byt af ydelser foregår i samarbejde med leverandørens medarbejder. Det er medarbejderen der afgør, om det er fagligt forsvarligt.

I tilfælde af planlagt indlæggelse, sommerhusophold eller andet aflyser borgeren til visitationen, som herefter giver leverandøren besked.

Ved sygehusindlæggelser er leverandøren forpligtiget til at levere den dokumentation til sygehuset, der fremgår af gældende instruks på området.

Hvis leverandøren går forgæves til borgeren på selve dagen, hvor ydelsen skulle leveres, er leverandøren ansvarlig for at finde ud af årsagen, handle derpå og give besked til visitator i fald der sker noget, der har indflydelse på den fremadrettede hjælp.

Findes en person død i sin bolig, skal det straks meldes til politiet. Medarbejderen bliver på stedet, til politiet ankommer og overtager ansvaret. Medarbejderne skal være politiet behjælpelig med oplysninger. Opholder en medarbejder sig hos en person, der forventet dør, tilkaldes hjemmesygeplejen, der vurderer det videre forløb.

## **6. Leveringstid og telefontid**

Tidspunktet for levering af praktisk hjælp aftales altid mellem brugeren og leverandøren af ydelsen. Leverandøren er forpligtet til at levere praktisk hjælp i dagstimerne, dvs. mellem ca. 09.00-15.00 alle ugens 5 hverdage. Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af brugeren i tidsrummet fra kl. 08.00 til 09.00 samt telefonisk af kommunen i tidsrummet kl. 08.00 til 16.00 på hverdage.

Leverandøren må ikke udføre praktisk hjælp, når borgeren ikke er til stede.

Tidspunktet for levering af personlig pleje aftales altid mellem brugeren og leverandøren af ydelsen. Morgenpleje udføres fortrinsvis mellem 07.30-10.30. Leverandører af personlig pleje skal kunne træffes telefonisk af kommunen og borgeren 24 timer i døgnet alle ugens dage.

## 7. Visitation og tilbagemelding til Norddjurs Kommune

Visitationsafdelingen visiterer på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation. Der udarbejdes et retningsgivende mål for indsatsen. Visitator gennemgår sammen med borgeren, og eventuelt en repræsentant for denne, baggrunden for ansøgningen. Informationsmateriale fra alle godkendte leverandører udleveres til borgeren.

Efter visitationen modtager borgeren et afgørelsesbrev, der beskriver:

- et retningsgivende mål
- hvilket funktionstab, hjælpen skal understøtte/kompensere for
- hvilke ydelser hjælpen omfatter
- formålet med ydelserne
- klageadgang
- tidspunkt på dagen for levering af ydelsen.

Leverandøren er forpligtet til at følge Norddjurs Kommunes visitation og kvalitets-standarder. Desuden skal leverandøren følge de retningsgivende mål, som er udarbejdet for den enkelte borger.

Leverandøren er forpligtet til altid at følge den af visitations beskrevne leveringsfrekvens.

Afvigelser i tid og frekvens kan kun ske i forbindelse med omvisitering.

Leverandøren er forpligtet til straks at meddele visitationen forhold af betydning for den tildelte hjælp, f.eks. en ændret tilstand hos den ældre.

Leverandøren er forpligtet til at meddele visitationen, såfremt borgeren selv tilkendegiver at have problemer eller ændrede behov, eller hvis leverandøren observerer, at borgeren har problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad eller personlig pleje). Samme forpligtigelse

gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre, dvs. har et mindre behov for hjælp eller ingen behov for hjælp.

Hvis leverandøren observerer problemer eller ændringer, der vedrører indsatser, der ligger ud over indsatserne, der er omfattet af det frie leverandørvalg, f.eks. behov for anden bolig, træning, hjælpemidler mm., er leverandøren også forpligtet til at informere visitationen om dette. Når en af leverandørens medarbejdere vurderer, at en borgers tilstand ændres i væsentlig grad, skal dette meddeles den ansvarlige leder hos leverandøren. Leverandøren retter henvendelse til visitationen med oplysninger om ændringer i borgerens funktionsniveau samt hvilken hjælp eller indsatser, der evt. er startet eller er behov for efter leverandørens vurdering. I forbindelse med fleksibel hjemmehjælp har leverandøren en tilbagemeldingspligt ved hyppige tilvalg.

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 i den elektroniske journal og videregives til kommunen via advis (elektronisk kommunikation).

Leverandøren skal have en særlig opmærksomhed på ændringer i borgerens forhold, der kræver inddragelse af andre sundhedsfaglige personer såsom sygeplejen, visitationen m.fl.

Ved hændelser i borgerens hjem, der medfører øget behov for hjælp, skal leverandøren iværksætte hjælpen og senest første hverdag efter hændelse og den ændrede indsats, melde tilbage til Norddjurs Kommune.

Leverandøren har som udgangspunkt en månedlig dokumentations- og afregnings-forpligtigelse. Afvigelser herfra kan kun ske ved særlig aftale.

Leverandøren skal anvende entydige og gennemskuelige dokumentationssystemer for anvendt tid i forbindelse med afregning. Dokumentation for faktisk leveret tid pr. borger, skal medsendes i forbindelse med fremsendelse af fakturaer til Norddjurs Kommune.



Norrdjurs Kommunes betaling til leverandøren erlægges månedsvi bagud i forhold til præsteret ydelse.

## **8. Videresendelse af klager**

Leverandøren skal, såfremt denne kommer i besiddelse af klager over afgørelser om tildeling af hjælp, klager over arbejdets udførelse eller klager over personalet videresende klagen til Norrdjurs Kommunes visitationsafdeling. Visitationsafdelingen behandler efterfølgende klagen over leverandøren.

Leverandøren skal videresende klager, jf. ovenstående, snarest efter, at de er modtaget eller kommet til kendskab.

## **9. Beredskab og påbegyndelse af leverance**

Leverandøren skal dokumentere, hvordan beredskabet i forhold til overholdelse af service- og kvalitetskrav tænkes opretholdt ved sygdom, strejke eller andet fravær eller i forbindelse med pludseligt opståede ændringer i behovet for hjælp. Beredskabsplanen skal som minimum revideres én gang om året og fremsendes til Norrdjurs Kommune.

Leverandøren skal om nødvendigt kunne tilkalde vikarer eller andre, der sikrer, at hjælpen leveres (evt. ved et senere erstatningsbesøg).

En leverandør af personlig pleje skal kunne yde assistance i forbindelse med nødkald. Der stilles krav om nødvendigt udstyr til modtagelse og besvarelse af nødkald. Som minimum mobiltelefon, som nødkald kan kanaliseres til.

Til en leverandør af personlig pleje stilles der krav om overholdelse af responstid ved nødkald. Nødkaldet skal besvares straks. Efter dialog med borgeren aftales tidspunkt for besøget. Besøget skal aflægges hurtigst muligt, dog senest efter 60 minutter. Såfremt der ikke opnås kontakt til borgeren aflægges besøget straks. Overholdelsen af responstiden skal kunne dokumenteres.

Leverandøren er forpligtet til at påbegynde leverancen af praktisk hjælp senest 14 dage efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune om visitationen.

Ved personlig pleje skal leverancen så vidt mulig på hverdage, påbegyndes inden for 24 timer efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune om visitationen.

Ved øvrige behov for hjælp og støtte opstartes denne som udgangspunkt inden for 5 hverdage efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune om visitationen.

Leverandøren skal acceptere alle de modtagere, der ønsker at vælge den pågældende leverandør til levering af personlig og praktisk hjælp.

## **10. Samarbejde vedrørende hjemmehjælp, hjemmesygepleje og træning**

Den eksterne leverandør og kommunen har en fælles forpligtigelse til at sikre sammen-hæng og koordination af ydelserne hos borgeren.

Der er krav om gensidigt forpligtigende samarbejde med Norddjurs Kommunes terapeuter, hjemmehjælpere, sygeplejersker og andet relevant personale samt med hospital og borgerens egen læge.

## **11. Tilsyn og kvalitetsopfølgning**

Leverandørerne skal gennemføre ledelsestilsyn med det formål at sikre:

- At medarbejdernes kompetencer og faglige niveau svarer til de opgaver, der skal løses.
- At der skabes kontinuerlig læring og udvikling.
- At borgerne får den hjælp de er visiterede til, og at medarbejdere melder tilbage til visitator, hvis borgerens behov for støtte og hjælp ændrer sig.

Norrdjurs Kommune skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83 som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91. *stk. 2.* Tilsynspolitikken indeholder kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet. Dette betyder, at leverandøren én gang årligt vil modtage tilsyns besøg af sundheds- og omsorgsområdets myndighedsafdeling.

## **12. Krav til leverandørens medarbejdere**

Norrdjurs Kommune har besluttet, at der skal arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Borgernes egen mestringsevne skal inddrages i opgaveløsningerne, således det sikres, at der er mulighed for udvikling. Borgernes evner til at løse egne behov skal understøttes.

Leverandøren er forpligtet til at tage afsæt i den rehabiliterende tilgang i opgaveløsningen

Leverandørens sosu-personale skal leve op til de samme faglige krav, som de til de til enhver tid gældende krav til stillingerne som social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Leverandøren skal sikre, at medarbejdernes uddannelser og kompetencer matcher opgaverne, og at medarbejdersammensætningen udvikles i takt med opgaverne.

Leverandørens medarbejdere, som varetager både pleje og praktisk hjælp, herunder deltagelse i rehabiliteringsforløb efter §83a, skal som minimum have en social- og sundhedshjælperuddannelse. Opgavernes kompleksitet bevirker endvidere, at Leverandøren skal have et passende antal medarbejdere, som er uddannede social- og sundhedsassistenter.

Hvis der anvendes ufaglært personale eller personale uden sundhedsfaglig uddannelse til den praktiske hjælp, skal arbejdet udføres under supervision af sundhedsfagligt uddannet personale.

Leverandørens medarbejdere skal have fokus på, at borgerne bevarer og udvikler nye færdigheder og inddrager borgeren i tilrettelæggelsen af hjælpen.

I forbindelse med levering af praktisk hjælp og personlig pleje skal vikarer for leverandørens fastansatte medarbejdere have modtaget konkret oplæring, som sætter dem i stand til på egen hånd

at udføre de bestilte opgaver. Desuden skal medarbejderne som minimum være bekendt med målet for indsatsen, ældreområdetets kvalitetsstandarder og afgørelser hos den enkelte borger. Leverandøren skal kunne dokumentere, hvorledes oplæringen finder sted.

Leverandørens medarbejdere skal opfylde Norddjurs Kommunes krav, hvad angår optræden og uniformsetikette.

Medarbejdere med brugerkontakt skal kunne tale og skrive dansk.

Medarbejderne skal altid ved første gangs besøg – og på opfordring – kunne vise legitimation med billede til borgeren eller dennes familie.

Leverandøren skal forud for nyansættelser indhente en ren straffeattest på den enkelte medarbejder.

Norrdjurs Kommune ønsker generelt ikke, at godkendte leverandører lader opgaver udføre af medarbejdere, som tidligere er blevet afskediget fra Norrdjurs Kommune, på grund af, at disse ikke har levet op til kommunernes krav til medarbejdernes faglige og økonomiske hæderlighed.

For leverandørens personale er tobaksrygning ikke tilladt i borgernes hjem (gælder også e-cigaretter).

### **13. Krav til dokumentation**

Leverandøren skal anvende Norrdjurs Kommunes omsorgssystem til dokumentation og registrering af leverede ydelser. Norrdjurs Kommune stiller systemet til rådighed og står for opstartsundervisningen af leverandørens medarbejdere i systemet. Driftsudgifter forbundet med systemerne betales af leverandøren, ligesom aflønning af leverandørens medarbejdere i forbindelse med deltagelse i kursusvirksomheden alene påhviler leverandøren.

Dokumentationen skal indeholde alle væsentlige oplysninger, der ligger til grund for de målrettede, planlagte og udførte handlinger samt den efterfølgende kvalitetssikring. Dokumentationen skal være

ajourført, konkret og sagsvedkommende og skal leve op til gældende lovgivning på området i forhold til notat- og journaliseringspligt.

Leverandøren er forpligtet til dagligt at sikre den påkrævede dokumentation og journalisering i kommunens omsorgssystem.

Aflysninger skal være registreret i omsorgssystemet senest dagen efter aflysningen.

Leverandøren er forpligtet til at orienterer sig i det elektroniske informationssystem (advis og medcom) i omsorgsjournalen efter de gældende instrukser på området.

#### **14. Digital post**

Det er lovpligtigt for leverandøren at kunne modtage digital post fra Norddjurs Kommune. Leverandøren skal benytte den digitale postkasse udarbejdet af e-Boks, der håndterer sikker digital kommunikation mellem Norddjurs Kommune og Leverandøren.

Det er et krav at leverandøren mindst én gang dagligt tjekker sin elektroniske postkasse (mails og advis).

#### **15. Arbejds miljø og adgang til hjælpemidler**

Leverandøren er forpligtet til at opfylde loven om arbejdsmiljø ved arbejde i borgerens hjem - herunder opfylde kravet om arbejdspladsvurdering.

Hjælpemidler, der vurderes som nødvendige på grund af arbejdsmiljømæssige hensyn såvel som ud fra plejemæssige hensyn, stilles til rådighed af Norddjurs Kommune efter afgørelse af kommunens hjælpemiddelafdeling. Når, hjælpemidler stilles til rådighed på grund af arbejdsmiljømæssige hensyn, opkræves der leje af det enkelte hjælpemiddel.

Leverandøren har pligt til at meddele, hvis der er hjælpemidler i hjemmet, som ikke benyttes.

Ved en borgers fald i hjemmet, hvor leverandøren er tilkaldt for at hjælpe brugeren op igen og hvor det af arbejdsmæssige hensyn er nødvendigt at rekvirere hjælp udefra, afholder leverandøren udgiften hertil.

## **16. Driftssamarbejde**

For at sikre kvalitet, udvikling samt koordinering skal der én gang årligt, eller når Norddjurs Kommune ønsker det, afholdes møde mellem leverandøren og kommunen.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson, der er ansvarlig for det daglige/løbende samarbejde med Norddjurs Kommune.

Leverandøren skal anvende det eksisterende dokumentationsredskab i borgerens eget hjem. Dvs. samarbejdsbøger o.lign.

Leverandøren skal udpege en hovedansvarlig for indsatsen i det enkelte hjem.

Leverandøren skal stille til møder indkaldt af kommunen med en frist på tre hverdage.

## **17. Opsigelse, ændringer og skift af leverandør**

Såvel Norddjurs Kommune som leverandøren kan opsiges aftalen med 3 måneders varsel.

Norddjurs Kommunes krav til leverandørerne kan ændres med 3 måneders varsel.

Borgerne har mulighed for at skifte fra en leverandør til en anden senest 14 dage efter, at Norddjurs Kommune har modtaget anmodningen om leverandørskifte.

## **18. Overdragelse af rettigheder og forpligtigelser**

Leverandørens rettigheder og forpligtigelser i henhold til nærværende betingelser kan ikke – helt eller delvist – overdrages til et andet firma uden Norddjurs Kommunes skriftlige samtykke.

## **19. Markedsføringsmateriale og markedsføring**

Det er op til leverandøren at bestemme, om der skal udarbejdes et markedsføringsmateriale om firmaet, hvordan det skal udformes, og hvilke oplysninger materialet skal indeholde. Markedsføringsmaterialet skal dog holdes inden for markedsføringslovens regler mv. Det er leverandøren selv der afholder udgifterne til materialet.

De personlige oplysninger, herunder oplysninger om modtagerens navn og adresse, som leverandøren modtager fra Kommunen, må ikke bruges i forbindelse med en målrettet markedsføring af leverandørvirksomheden.

Leverandøren må ikke rette personlig eller telefonisk henvendelse til borgere på deres bopæl eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på at indgå en aftale om personlig eller praktisk hjælp. Indeholder materialet konkrete oplysninger i forhold til kommunen, skal materialet godkendes af kommunen før det anvendes.

## **20. Tilbud om ansættelse af personale**

Norrdjurs Kommune ønsker, at indgå en aftale med den private leverandør om, at der for hver gang den private leverandør udvider sin opgaveportefølge svarende til en udvidelse af den vejledende tidsnorm med 160 timer pr. måned, udløser dette en ret for Norrdjurs Kommune til at overføre en medarbejder (fuldtids) til leverandøren. Norrdjurs Kommune ønsker også, at der skal gælde en lignende forpligtigelse for Kommunen til at modtage en medarbejder, hvis leverandøren får sin opgaveportefølge reduceret. Det forudsættes, at medarbejderen opfylder kravene til uddannelse.