



FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE
Fagsekretariat for Pleje og Omsorg

Frit valg inden for pleje og praktisk hjælp

Godkendelse af leverandør



Indholdsfortegnelse

FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE	1
Fagsekretariat for Pleje og Omsorg	1
Frit valg inden for pleje og praktisk hjælp	1
Godkendelse af leverandør	1
1. Indledning.....	3
Baggrund.....	3
Ydelsernes sammensætning.....	3
Praktisk hjælp:	3
Hjælp til pleje:	4
2. Godkendelsesprocedure.....	4
Afl levering af anmodning og eventuelle spørgsmål	4
Informationsmateriale til borgerne.....	4
3. Kontraktgrundlag og kontraktperiode.....	5
Bindingsperiode.....	5
4. Organisationsbeskrivelse	5
5. Krav	5
Økonomiske forhold	6
Sikkerhedsstillelse.....	6
Godkendelse som praktikplads	6
6. Krav til opgavernes udførelse	6
Værdigrundlag	6
Kapacitet.....	7
Service- og kvalitetskrav	7
Arbejds miljø.....	7
Uddannelsesmæssige krav	7
Leveringstid og telefontid	8
Reklamation og klagesagsbehandling	8
Dokumentationspligt.....	9
Krav om sproglighed i mødet med borgeren.....	9
Krav om tilfredsstillende straffeattest	9
Krav om tværfagligt samarbejde	9
Ansættelse af personer fra særlige grupper	9
Tryghedsalarmer og nødkald	10
Beredskab og erstatningshjælp.....	10
Aflysning fra borgeren	11
7. Prisforhold	11
Timepriserne	11



1. Indledning

Baggrund

Folketinget har den 29.05.02 vedtaget ændring af Lov om social service og herved indført frit leverandørvalg af pleje og praktisk hjælp mv.

Den enkelte kommune kan herefter vælge, om den vil anvende hovedbestemmelsen: *godkendelsesmodellen* eller undtagelsesbestemmelsen: *udbudsmodellen*. Faaborg-Midtfyn Kommunes kommunalbestyrelse har besluttet at anvende hovedbestemmelsen, det vil sige godkendelsesmodellen.

Nærværende materiale er således udtryk for Faaborg-Midtfyn Kommunes krav og ønsker rettet mod mulige private leverandører samt kommunen selv omhandlende levering af **pleje og praktisk hjælp**.

I nærværende materiale kan ordet hjemmehjælp være benyttet som synonym for pleje og praktisk hjælp.

Nærværende dokument beskriver de krav, ønsker og vilkår, som private virksomheder og den kommunale hjemmepleje skal leve op til. Leverandører der lever op til dette, godkendes som leverandør af pleje og praktisk hjælp til borgere i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Faaborg-Midtfyn Kommune forventer, at leverandører vil og kan påtage sig et socialt ansvar i forhold til særlige gruppers beskæftigelse på arbejdsmarkedet.

For at sikre de nødvendige praktikpladser til social- og sundhedsuddannelserne skal de leverandører, der leverer både pleje og praktisk hjælp, tilstræbe at blive godkendt som praktikplads.

Bemærk: Pleje til beboere på Faaborg-Midtfyns Kommunes 12 plejecentre er undtaget fra fritvalgsordningen.

Ydelsernes sammensætning

Leverandører kan blive godkendt til at levere praktisk hjælp og personlig pleje. Der gælder særlige krav for de forskellige ydelser, som beskrives nærmere under de enkelte områder. Der er således mulighed for at blive godkendt i 2 kategorier:

Praktisk hjælp:

- Rengøring
- Oprydning
- Indkøb
- Tøjtøjsvask



Hjælp til pleje:

- Øvre og nedre toilette. På- og afklædning
- Toiletbesøg
- Bad
- Ernæring
- Mobilitet. Forflytning, vending og lejring
- Omsorgsrelaterede opgaver
- Mobilitet

2. Godkendelsesprocedure

Faaborg-Midtfyn Kommune indgår kontrakt med nye leverandører en gang i kvartalet.

Leverandører, der ønsker at indgå kontrakt med kommunen, skal senest 3 uger før et kvartals udgang have ansøgt kommunen om at blive godkendt fra næste kvartals begyndelse.

Aflevering af anmodning og eventuelle spørgsmål

Anmodning om godkendelse og anden dokumentation skal afleveres i et (1) eksemplar og sendes til kommunen på følgende mail-adresse:

IMH@faaborgmidtfyn.dk

eller til:

Faaborg-Midtfyn Kommune
Fagsekretariat for Pleje og Omsorg
Graabjergvej 3 A
5856 Ryslinge

Mrk. ”Anmodning om godkendelse – frit valg pleje og praktisk hjælp”

Anmodning om godkendelse skal følge anvisningerne og dispositionen i vedlagte Fritvalgsblanket. En elektronisk udgave kan desuden hentes fra Faaborg-Midtfyn Kommunes hjemmeside, www.faaborgmidtfyn.dk

På hjemmesiden kan hentes yderligere information om fritvalgsordningen.

Informationsmateriale til borgerne

I samarbejde med de godkendte leverandører skal Faaborg-Midtfyn Kommune udarbejde informationsmateriale, som udleveres til borgerne i Faaborg-Midtfyn Kommune i forbindelse med rådgivning om og visitation til pleje og praktisk hjælp.



Anmodning om godkendelse skal derfor vedlægges et tekstafsnit til informationsmateriale, svarende til max. 1 A4 side. Leverandørers eventuelle deltagelse i udarbejdelse af informationsmateriale skal ske uden særskilt vederlag.

3. Kontraktgrundlag og kontraktperiode

På baggrund af godkendelsen indgår Faaborg-Midtfyn Kommune kontrakt med leverandøren. Som udgangspunkt forhandles kontraktens indhold ikke. Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af godkendelsesansøgning og efterfølgende dokumentation mv. er Faaborg-Midtfyn Kommune uvedkommende.

Kontrakter med de godkendte leverandører vil løbe frem til og med 31. december 2012.

Der gøres opmærksom på, at efter hver budgetvedtagelse kan der ske ændringer i både pris og kvalitetskrav. Disse ændringer skal både den kommunale hjemmepleje og de private leverandører tilpasse opgaverne efter og således ændre med en måneds varsel til starten af hvert kalenderår.

Bindingsperiode

Leverandører har en opsigelsesfrist på 3 måneder til udgangen af et kvartal. Borgeren kan opsiges den valgte leverandør med en måneds varsel til ophør ved udgangen af en måned.

4. Organisationsbeskrivelse

I Faaborg-Midtfyn Kommune er myndighedsopgaven placeret i fagsekretariatet for Pleje og Omsorg. Visitation og tilsyn er en selvstændig enhed med reference til sekretariatslederen.

Borgerindflydelse er organiseret gennem inddragelse af Ældreråd.

5. Krav

Enhver leverandør, såvel privat som den kommunale hjemmepleje, skal kunne bekræfte og dokumentere, at de kan leve op til de krav, der stilles af Faaborg-Midtfyn Kommune.



Økonomiske forhold

Leverandører skal kunne dokumentere, at de ikke er i betalingsstandsning eller på anden måde i en økonomisk situation, der vanskeliggør en opfyldelse af de forpligtelser, der vil følge med en godkendelse som leverandør.

Leverandører må ikke have en gæld til det offentlige udover kr. 100.000.

Sikkerhedsstillelse

De private leverandører skal kunne stille med en bankgaranti på kr. 50.000 som sikkerhed for at kunne dække umiddelbare og ekstraordinære udgifter.

Der kan efterfølgende ske en årlig regulering efter faktisk opgaveomfang.

Godkendelse som praktikplads

Efter Lov om grundlæggende Social- og Sundhedsuddannelser påhviler det Faaborg-Midtfyn Kommune at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. Da lovgivningen foreskriver, at det kun er kommuner og regioner der kan uddanne Social- og sundhedspersonale, ansættes eleverne i Faaborg-Midtfyn Kommune og kommer i praktik på godkendte praktikpladser.

Faaborg-Midtfyn Kommune vil ikke udelukke leverandører, såfremt de ikke er godkendt som praktikplads. Private leverandører, der leverer både pleje og praktisk hjælp, skal indenfor 3 måneder tilstræbe at blive godkendt som praktikplads.

6. Krav til opgavernes udførelse

Værdigrundlag

Faaborg-Midtfyn Kommune har udarbejdet et værdigrundlag som anført nedenfor. Kommunen vil i mødet og arbejdet omkring borger og de pårørende kendes på disse. Leverandører og disses medarbejdere skal kunne tilslutte sig og efterleve følgende *Værdigrundlag*:

- der skal være en åbenhed og dialog mellem borger og kommune/leverandør

Det betyder, at der:

- konstant skal arbejdes med at skabe en så god dokumentation og information (skriftlig og mundtlig) som muligt
- i tone, sprog og adfærd skal udvises respekt for borgeren og regler om tavshedspligt skal overholdes
- skal tages hensyn til sprog- og kulturforskelle



Kapacitet

Faaborg-Midtfyn Kommune består af de fem tidligere kommuner Faaborg, Broby, Ringe, Ryslinge og Årslev. Leverandører skal forpligtige sig til at yde den pågældende service i mindst et af de 4 plejedistrikter

Leverandører af pleje er forpligtet til at have den fornødne kapacitet og beredskab til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Service- og kvalitetskrav

Det er et krav, at ydelserne udføres i henhold til den konkrete afgørelse, visitationen, og ud fra Faaborg-Midtfyn Kommunes serviceniveau for pleje og praktisk hjælp.

Faaborg-Midtfyn Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarderne for pleje og praktisk hjælp.

Alle medarbejdere skal være i besiddelse af en af Faaborg-Midtfyn Kommune godkendt særlig billedlegitimation (Id-kort).

Arbejds miljø

Leverandør skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdsmiljøloven. Der skal bl.a. udarbejdes en Arbejdspladsvurdering (APV) i alle hjem. Det er leverandørens ansvar, at der udarbejdes APV og, at der følges op på denne. Alt arbejde skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Uddannelsesmæssige krav

Det er Faaborg-Midtfyn Kommunes overordnede målsætning, at hjælpen til borgerne ydes ud fra princippet om hjælp til selvhjælp. Derfor er det vigtigt, at personalet har den nødvendige uddannelse. Kommunen eller privat leverandør skal sikre, at alle

medarbejdere har gennemgået relevante introduktionsforløb, så medarbejderne er i stand til at løse opgaverne til den ønskede kvalitet.

De leverandører, der ønsker godkendelse til leverance af pleje og praktisk hjælp, skal ansætte medarbejdere med en social- og sundhedsuddannelse.

I særlige situationer kan personale med anden baggrund - efter ansøgning og i dialog med kommunen herom - godkendes.

Når der på grund af mangel på uddannet personale må ansættes ikke-uddannet personale til pleje og praktisk hjælp gælder:

- ❑ At personalet på anden vis har den fornødne viden, så de i hvert enkelt tilfælde, er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på det aktiverende sigte



- Der skal senest 3 måneder efter ansættelsen udarbejdes en uddannelsesplan herfor

Leveringstid og telefontid

Tidspunktet for den **praktiske hjælp** aftales mellem borgeren og leverandør af ydelsen, men leverandør er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 08:00 - 16:00. Leverandør af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk og via e-mail af borgeren og Faaborg-Midtfyn Kommune i tidsrummet kl. 07:00 - 15:00 alle hverdage.

Tidspunktet for levering af **pleje** aftales mellem borgeren og leverandør af ydelsen. Leverandør er forpligtet til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandør af pleje skal kunne træffes telefonisk og via e-mail af borgeren og Faaborg-Midtfyn Kommune 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Loven kræver at hjælpen gives med et aktiverende sigte, derfor skal borgeren være til stede når hjælpen ydes.

I forbindelse med den konkrete aftaleindgåelse vil leverandøren få alle relevante kontaktnavne, telefontider, numre m.v. i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Reklamation og klagesagsbehandling

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

Leverandører kan gøre brug af sit eget system for behandling af reklamationer og klager.

Alle modtagere af pleje og praktisk hjælp kan klage over afgørelser om hjælp til Det Sociale Nævn efter de almindelige klage regler.

Skriftlige klager fra borgere til leverandør vedrørende forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave, besvares af den godkendte leverandør. Faaborg-Midtfyn Kommune skal orienteres skriftligt om sådanne klager og deres besvarelse.

Der ydes ikke særskilt vederlag for behandling af reklamationer, klagesager og i møder relateret her til.

Dokumentationspligt

Det er et krav, at personalet dokumenterer subjektive og objektive data, som har betydning for planlægning, udførelse og evaluering af pleje og terapi samt planlagte behandlinger.



Faaborg-Midtfyn Kommune stiller samarbejdsbog til rådighed for alle borgere der modtager pleje og praktisk hjælp. Alle leverandører skal overholde persondataloven.

Krav om sproglighed i mødet med borgeren

Leverandørers medarbejdere skal som minimum kunne gøre sig forståelig på dansk. Dette for at undgå misforståelser i mødet med borgeren

Krav om tilfredsstillende straffeattest

Leverandørers medarbejdere skal have en tilfredsstillende straffeattest.

Krav om tværfagligt samarbejde

Leverandørers medarbejdere skal samarbejde med eventuelle tværfaglige samarbejdspartnere, som f.eks. sygeplejersker, læger, ergo- og fysioterapeuter og psykiatri- og demenskonsulenter for at sikre kontinuitet og kvalitet i plejen. Samarbejdet omfatter både primær- og sekundær sundhedstjeneste.

Ansættelse af personer fra særlige grupper

Leverandør skal tilstræbe, at der ansættes medarbejdere fra særlige grupper.

Medarbejdere fra særlige grupper forstås arbejdstagere, der:

- Kun vanskeligt kan opnå beskæftigelse på normale løn- og arbejdsvilkår
- Har begrænsninger i arbejdsevnen
- Har brug for arbejdspladserfaring, særligt i forhold til at fungere på en arbejdsplads

Såfremt leverandør ikke kan ansætte medarbejdere, der opfylder betingelserne for ansættelse på særlige vilkår, skal leverandøren rette henvendelse til Faaborg-Midtfyn

Kommune og anmode om at få formidlet medarbejdere til ansættelse på særlige vilkår.

Hvis Faaborg-Midtfyn Kommune ikke kan foreslå medarbejdere fra særlige grupper, jf. ovenstående, er leverandør berettiget til at ansætte medarbejdere på normale vilkår, selvom leverandørens forpligtigelse derved ikke overholdes.

Leverandør skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om ansættelser på særlige vilkår opfyldes.

Tryghedsalarmer og nødkald

Hos de borgere, der har installeret nødkald, går kaldene direkte til den leverandør, som borgeren har valgt som leverandør - eksempelvis til et mobiltelefonnummer.



Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald. Leverandøren skal besvare og betjene disse i henhold til aftalte forretningsgange med Faaborg-Midtfyn Kommune, herunder:

- ❑ Ved selv at sende hjælp til den pågældende borger inden for 30 min
- ❑ Ved behov for hjemmesygeplejeydelser, rekvireres sygeplejerske fra Faaborg-Midtfyn Kommune
- ❑ Kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver det

Såfremt nødkaldet ikke besvares af den private leverandør, viderestilles kaldet til den kommunale hjemmepleje, der besvarer nødkaldet.

Såfremt der sker viderestilling af et kald, som leverandøren har pligt til at besvare, skal leverandøren afgive en skriftlig begrundelse herfor over for kommunen indenfor 2 hverdage.

Såfremt der sker viderestilling af kald to gange inden for samme måned, vil kommunen kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold. Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne, betragtes det som væsentlig misligholdelse.

Beredskab og erstatningshjælp

Leverandører skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse. Modtagerne af hjælp skal ikke mærke til problemer i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. jf. Lov om social service § 90.

Leverandører skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

For så vidt angår ydelserne inden for **pleje**, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørers side. Hvis plejeydelserne undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag - med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

For så vidt angår den **praktiske hjælp**, skal leverandører i de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale:

- Senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til indkøb - med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske
- Inden for 5 hverdage levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsydelser og tøjvask



Bemærk: I forhold til den enkelte borger kan der i visitationen være aftalt individuelle frister, der afviger fra overstående og, som vil være gældende.

Alle afvigelser i forhold til det aftalte skal registreres og månedligt rapporteres til Faaborg-Midtfyn Kommune.

Aflysning fra borgeren

Leverandører har krav på afregning, hvis borgeren selv aflyser hjælpen mindre end 24 timer før hjælpen skulle have været leveret. Aflysninger, der meddeles mere end 24 timer før hjælpen skal leveres, honoreres ikke.

I de tilfælde hvor borgeren aflyser hjælpen, ydes der som hovedregel ikke erstatningshjælp.

7. Prisforhold

Timepriserne

Timepriserne dækker omkostningerne forbundet med at levere en time hos borgeren ("ansigt til ansigt"). De omfatter samtlige omkostninger, der vedrører kommunens leverandørvirksomhed af pleje og praktisk hjælp, herunder alle direkte og indirekte omkostninger forbundet hermed.

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