11 a

BILAG TIL

GODKENDELSE AF PRIVATE LEVERANDØRER TIL FAMILIE- OG ARBEJDS-MARKEDSFORVALTNINGENS FRITVALGSORDNING I HJEMMEPLEJEN

1. DEL

BILAG 1: Standardkontrakt

Standardkontrakt for

Frit leverandørvalg i hjemmeplejen under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i Københavns Kommune

05-05-2005

KONTRAKTENS PARTER 24
KONTRAKTENS FORMÅL OG OMFANG 24
1. KONTRAKTEN OMHANDLER 24
1.1. Beskrivelse af opgaveudførelsen 24
2. AFTALEGRUNDLAG 24
2.1. Godkendelse og indgåelse af aftaler med den private leverandør efter godkendelsesmodellen 24
2.2. Opgavens udførelse og omfang 24
3. GARANTI 24
4. YDELSEN 24
4.1. Indkøb ved hjælper, hvor opgaven omfatter: 24
4.2. Rengøring, hvor opgaven omfatter: 24
4.3. Tøjvask, hvor opgaven omfatter: 24
4.4. Personlig pleje, hvor opgaven omfatter: 24
4.5. Psykisk pleje og omsorg, hvor opgaven omfatter: 24
4.6. Målrettet udvikling af personlige, sociale og erhvervsmæssige kompetencer - træning, hvor opgaven omfatter: 24
4.7. Ernæring og måltider, hvor opgaven omfatter: 24
4.8. Indkøbsordning (her henvises til særskilt kontrakt – Appendix 1), hvor ordningen omfatter: 24
5. TILSYN / KONTROL 24
5.1. Kontrolprocedure 24
5.2. Dokumentation af leverance og ændringer 24
5.3. Dokumentationskrav og notatpligt 24
5.4. Fakturering og betaling 24
5.5. Priser og afregning 24
5.6. Klageadgangen 24
6. MISLIGHOLDELSESBEFØJELSER 24
6.1. Mislighold af kontrakten 24
7. TVISTER 24
8. PERSONALE 24
9. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER / PLIGTER 24
10. SIKKERHEDSSTILLELSE 24
11. UNDERLEVERANDØRER 24
12. OFFENTLIGGØRELSE I FORHOLD TIL BORGERE OG SOCIALMINISTERIET 24
13. GODKENDELSESPROCEDURER 24
13.1. Den private leverandør udfylder godkendelsesskemaet 24
13.2. Evt. opfølgning eller uddybning af godkendelsesskemaet 24
13.3. Underskrivelse og godkendelse af kontrakten 24
14. FORTROLIGHED OG TAVSHEDSPLIGT 24
14.1. Aktindsigt og indsigtsret 24
14.2. Opbevaring og behandling af personoplysninger 24
15. FORSIKRING 24
16. IKRAFTTRÆDEN/LØBETID/OPSIGELSE 24
17. FORHOLD VED OPHØR 24
18. SÆRLIGE FORHOLD 24
19. UNDERSKRIFTER 24
BILAG: 24
BILAG 1: Kvalitetsstandarder 24
BILAG 2: Skema til brug for elektronisk dataregistrering 24
BILAG 3: Afregningspris pr. ydelse 24
BILAG 4: Godkendelsesskema 24
BILAG 5: Leverandørkrav for praktisk hjælp 24
BILAG 6: Leverandørkrav for personlig pleje 24
BILAG 7: Uanmeldte tilsyn 24
BILAG 8: Klageadgang 24
APPENDIX: 24
APPENDIX 1 : Tillæg til standardkontrakt vedrørende Indkøbsordning 24
APPENDIX 2 : Tillæg til standardkontrakt vedrørende Tøjvaskeordning 24
APPENDIX 3 : Tillæg til standardkontrakt vedrørende Grundig rengøringsordning 24
APPENDIX 4 : Samarbejdsbog 24

KONTRAKTENS PARTER

Denne kontrakts parter er;

KØBENHAVNS KOMMUNE
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Att.: kontorchef Jan Rix Rasmussen
Kontoret for Handicappede og psykisk syge
Bernstorffsgade 17, 1. sal
1592 København V.
Telefon: 33 17 37 04 Fax: 33 17 32 23
C907@faf.kk.dk

i det følgende kaldet kommunen

og

x

I det følgende kaldet den private leverandør

Når ordet leverandør anvendes alene er der tale om både den kommunale og private leverandør.

KONTRAKTENS FORMÅL OG OMFANG

Denne kontrakt er indgået efter bestemmelserne om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp (godkendelsesmodellen), jf. lov om Social Service § 75 c- e og Socialministeriets bekendtgørelse nr. 837 af 9. oktober 2002.

Kontrakten er vedlagt en række bilag. Disse bilag udgør en del af denne kontrakt, og bestemmelserne i kontrakten skal forstås i overensstemmelse med bilagene og omvendt.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning ønsker, at etablere frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp, herunder åbne op for muligheden af specifikke indkøbsordninger, tøjvaske-ordninger og grundig rengøringsordninger, til borgerne i eget hjem, der er visiteret til hjemme-plejeydelserne.

Kontrakten har til formål:

- at sikre en forpligtigende aftale mellem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning og de private leverandører om levering af udvalgte ydelser, i den udstrækning leverandøren vælges af den enkelte borger
- at beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter
- at sikre, at den af borgeren valgte leverandør opfylder de af Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens fastlagte service- og kvalitetskrav for hjemmeplejeopgaverne

1. KONTRAKTEN OMHANDLER

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens målgruppe for hjemmeplejeydelser, dvs. handicappede og psykisk syge borgere.

Hjemmeplejen fordeler sig med 19 dagdistrikter (heraf 4 Handicapcentre benævnt HC), 2 aftendistrikter og 1 natdistrikt. Disse er:

Indre By, Christianshavn, Sundby Nord, Vesterbro, Indre Nørrebro (Blågård), Valby, Brønshøj/Husum, Amagerbro, Bispebjerg, Kongens Enghave, Ryvang, Vanløse, Ydre Østerbro, Sundby Syd, Ydre Nørrebro, HC Valdemarsgade, HC Østerfælled Torv, HC Lærkevej, HC Lærkevej aften, HC Lærkevej nat, HC Irlandsvej og HC Irlandsvej aften

Den private leverandør skal kunne levere samtlige ydelser beskrevet i ordningerne i en eller flere af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens distrikter. Dette gælder for alle de borgere, hvor det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udfører hjemmeplejen.

Den private leverandør forpligter sig til at yde:

	Personlig pleje
	Praktisk hjælp
	Indkøbsordning med Call-funktion
	Indkøbsordning uden Call-funktion
	Tøjvaskeordning
	Grundig rengøringsordning
	I hele Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
	I følgende distrikter: Lokalcenter Christianshavn, Sundby Nord, Sundby Syd og Handicapcenter Irlandsvej

- leverancen aftales at finde sted på borgerens bopæl på grundlag af den kommunale myndigheds skriftlige afgørelse
- den private leverandør er forpligtet til at levere ydelsen til alle de borgere, der vælger den private leverandør
- ved personlig pleje er den private leverandør forpligtiget til at håndtere nødkald over hele Døgnet og alle ugens dage – hele året

Bemærk at hjemmesygeplejen og samt træning (§73a) ikke er omfattet af kontrakten.

1.1. Beskrivelse af opgaveudførelsen

Opgaven omfatter hjemmehjælpsydelser efter §71 i Lov om Social Service. Her henvises til Bilag 1 Kvalitetsstandarder. Desuden er de særskilte leverandørkrav uddybet i Bilag 5 Leverandørkrav for praktisk hjælp og Bilag 6 Leverandørkrav for personlig pleje.

Omfang og hyppighed af den enkelte opgave er forskellig fra borger til borger, idet ydelserne tildeles efter en individuel vurdering. Antallet af borgere vil variere, idet borgerne selv vælger, om det er en kommunal eller privat leverandør, som skal udføre opgaven.

Som udgangspunkt gælder, at aflysning af besøg aldrig må finde sted. Såfremt et besøg aflyses eller afkortes skal der gives et erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage ved praktisk bistand, men ikke for den personlige pleje, da aflysninger af personlig pleje ikke må finde sted.

Ved tidsmæssige ændringer over 1 time fra aftalt tid gives besked til borgeren herom samme morgen.

Falder den aftalte ydelse på en helligdag, så er den private leverandør forpligtiget til at levere den nødvendige hjælp. I tilfælde af medarbejderens forfald dvs. sygdom, ferie og lignende er den private leverandør forpligtiget til at stille en afløser til rådighed således, at kontinuiteten i ydelsen bevares.

Såfremt den private leverandør ikke opfylder kravet om hjælp til borgeren, så har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen mulighed for at hyre en vikar på leverandørens regning. I gentagelsestilfælde skal der overfor den private leverandør ske påtale (først mundtligt så skriftligt). Ved konstatering af gentagne tilfælde, hvor hjælpen til en eller flere borgerne aflyses af den private leverandør, så skal Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen overveje om kontrakten skal genforhandles eller ophøre jf. de gældende opsigelsesbestemmelser om mislighold (pkt. 6).

2. AFTALEGRUNDLAG

Loven om "Frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp" trådte i kraft den 1. Januar 2003 og gør det muligt for borgerne at vælge mellem en offentlig eller privat leverandør af personlig og praktisk hjælp. Hensigten med lovforslaget er:

- at sikre borgerne større valgfrihed og medindflydelse på tilrettelæggelsen af deres eget liv
- at skabe lige konkurrencevilkår mellem private og offentlige leverandører af serviceydelser i hjemmeplejen
- en tydeliggørelse af kommunalbestyrelsens forpligtigelse til at sikre, at borgerne får den hjælp, der er truffet afgørelse om

Således kræver lovgivningen at:

- kommunalbestyrelsen skal ifølge §75 c fastsætte og offentliggøre de kvalitets- og prismæssige krav til leverandører af personlig og praktisk hjælp

- eller Kommunalbestyrelsen kan vælge at begrænse antallet af leverandører, ved at skabe valgfrihed gennem en udbudsforretning af personlig og praktisk hjælp eller kun en af typerne
- kommunalbestyrelsen har pligt til at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør der opfylder de opstillede krav
- kommunalbestyrelsens forpligtiges til at sikre, at brugerne af hjemmepleje får den hjælp, der er truffet afgørelse om
- kommunen skal ved vurderingen af behov for hjælp tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren
- kommunen skal i samarbejde med leverandøren udarbejde informationsmateriale til borgerne
- en borger der er berettiget til at hjælp efter § 71 kan selv udpege en person til at udføre opgaverne (både personlig og praktisk hjælp)
- borgeren kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den der er truffet afgørelse om (en udvidelse af den eksisterende *fleksible hjemmehjælp*). Hvis leverandørens personale finder det fagligt uforsvarligt, af hensyn til borgerens trivsel, så skal borgeren gøres opmærksom på det og visitator skal kontaktes dette. Når bevilling til praktisk og / eller personlig pleje revurderes, vil visitator orientere sig om, hvor ofte borgeren har anvendt muligheden for at bytte ydelser, samt hvilke ydelser der er ønsket i stedet for de oprindeligt bevilgede.

Det er en forudsætning for valgfriheden, at der klart skelnes mellem den kommunale myndighedsopgave og den kommunale leverandøropgave. Ifølge lovgivningen er det den kommunale myndigheds opgave, at foretage visitationen af borgere til personlig og praktisk hjælp uanset om det er en kommunal eller privat leverandør, som løser opgaven. Således har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitatorer retten til at visitere borgerne til den fornødne hjælp, herunder hyppigheden, tidsudmålingen og opgavens art. Den private leverandør har mulighed for selv at træffe aftale med borgeren om tidspunktet for ydelsen.

Den kommunale myndighed har kontrolopgaven mht. at sikre at den eller de udbudte ydelser bliver udført af den valgte private leverandør.

2.1. Godkendelse og indgåelse af aftaler med den private leverandør efter godkendelsesmodellen

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har den 18. september 2002 valgt, at godkendelse og indgåelse af aftaler med den private leverandører sker efter §75c i Lov om Social Service. Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har den 2. februar 2005 tilsluttet sig muligheden for at byde ind på enkeltydelser under praktisk hjælp dvs. indkøbsordning med callfunktion, tøjvaskeordning, grundig rengøringsordning. Der gælder følgende:

- at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anvender en godkendelsesmodel af al personlig og praktisk hjælp

- at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens gældende beskæftigelseskrav fastsættes for praktisk hjælp, herunder rengøring, tøjvask og indkøb (til 75 % uddannede) og personlig pleje (til 85 % uddannede)

- at afregningen med og betalingsbetingelserne for både kommunale og private leverandører forsat er pr. leveret time inkl. korrektioner i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

- at alle private leverandører under frit valgsordningen, der stiller med en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen fremadrettet ikke skal stille med en tilsvarende i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Bankgarantien for øvrige leverandører tilpasses Sundhedsforvaltningens niveau

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forbeholder sig ret til at indgå aftale med en til flere private leverandører på praktisk bistand, personlig bistand, indkøbsordning, tøjvaskeordning, grundig rengøringsordning

2.2. Opgavens udførelse og omfang

I Bilag 1 er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsstandarder beskrevet. Det er med udgangspunkt i kvalitetsstandarderne, at opgavens udførelse og omfang fastlægges.

Det er alene Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der står for visitationen af borgere til personlig og praktisk hjælp, diverse ordninger og udmålingen af hjælpens omfang. Desuden er det kun visitator, der kan visitere borgerne til en given leverandør.

3. GARANTI

Den private leverandør garanterer, at ydelserne leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik indenfor branchen, dog som minimum i overensstemmelse med de af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udstukne kvalitetsstandarder.

Den private leverandør garanterer, at arbejdet udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning, og at de i kontrakten omfattede ydelser med videre tilrettes i det omfang, at ændringer i lovgivningen og revisitation nødvendiggør det. Der henvises til kontraktens punkt 5 om tilsyn / kontrol.

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed for kontraktens opfyldelse, herunder at have et sådant beredskab, at leverancerne kan foregå uforstyrret af personalefravær i forbindelse med eksempelvis ferie, kursus, sygdom, personaleafgang med videre.

Leverandøren er forpligtet til at etablere de nødvendige rammer og procedurer til sikring af den kvalitet, hvormed leverandøren leverer sine ydelser.

Det påhviler den private leverandør at give skriftlig og begrundet meddelelse til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for Handicappede og Psykisk syge, straks den private leverandør forudser, at vilkår i kontrakten ikke bliver opfyldt.

4. YDELSEN

For uddybning af de enkelte ydelser henvises til Bilag 1 om kvalitetsstandarder. Der skelnes mellem følgende fritvalgsordninger, hvor disse er;

- en ordning, hvor der skal leveres praktisk hjælp dvs. rengøring, tøjvask og indkøb
- en ordning, hvor der skal leveres personlig hjælp dvs. personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, træning af færdigheder
- en indkøbsordning, hvor det kun er indkøb der skal leveres - bemærk særskilt tillæg til kontrakten (Appendiks 1)
- en tøjvaskeordning , hvor det kun er tøjvask der skal leveres – bemærk særskilt tillæg til kontrakten (Appendiks 2)
- en grundig rengøringsordning, hvor det kun er den årlige 4 timers rengøring der skal leveres – bemærk særskilt tillæg til kontrakten (Appendiks 3)
- madserviceordning med udbringning, hvor der henvises til Sundhedsforvaltningens kontrakt

Som udgangspunkt skal der kun udføres ydelser, der er visiteret til, medmindre andet er aftalt mellem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for Handicappede og Psykisk syge og den private leverandør. F.eks. fleksibel hjemmehjælp og akut opståede situationer.

4.1. Indkøb ved hjælper, hvor opgaven omfatter:

- Personligt indkøb af dagligvarer i nærmeste butikker, dog max. 2 butikker og maximalt 11 kg. varer.

Herudover kan der i særlige tilfælde tildeles:

- Afhentning på apotek
- Besøg i bank og på posthus.
- Indkøb af tøj og diverse.

Hyppighed:
Indkøb udføres én gang pr. uge med mindre særlige forhold gør sig gældende. Disse fastsættes af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitatorer.

4.2. Rengøring, hvor opgaven omfatter:

- Støvsugning
- Gulvvask
- Støvaftørring

- Rengøring af bad
- Rengøring af køkken
- Skraldespand tømmes
- Skift af sengetøj

Herudover kan der i særlige tilfælde tildele:
- Rengøring af indvendig /udvendig trappe
- Rengøring af køleskab og fryser
- Støvsugning og afvaskning af møbler
- Ekstra rengøring – alle som er visiteret til rengøring kan en gang årligt erstatte den normale rengøring med en 4 timers rengøring.

Hyppighed:
Normalt én gang hver 14. dag med mindre særlige forhold gør sig gældende. Disse fastsættes af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitatorer.

4.3. Tøjvask, hvor opgaven omfatter:
- Vask i ejendom (individuelt eller fælles)
- Møntvask
- Maskinvask i hjemmet
- Opgaver i hjemmet i forbindelse med vaskeordning
- Transport i forbindelse med tøjvask

Hyppighed:
1 gang hver 14. dag med mindre særlige forhold gør sig gældende. Disse fastsættes af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitatorer.

4.4. Personlig pleje, hvor opgaven omfatter:
- Bad, evt. øvre toilette
- Hårvask
- Mundpleje
- Barbering
- Håndpleje
- Fodbad
- Toiletbesøg, evt. nedre toilette
- Afklædning/påklædning
- Hjælp til kropsbårne hjælpemidler
- Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift
- Vending og lejring
- Sengeredning

Hyppighed:

Efter konkret individuel vurdering foretaget og fastsat af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitatorer.

4.5. Psykisk pleje og omsorg, hvor opgaven omfatter:

- Tryghedsopkald
- Psykisk hjælp og støtte
- Socialt relaterede opgaver
- Skabe/opretholde struktur i dagligdagen
- Kontakt til samarbejdspartnere
- Observationsbesøg
- Situationsbestemt støtte til ledsagelse og flytning

Hyppighed:
Efter konkret individuel vurdering foretaget og fastsat af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitatorer

4.6. Målrettet udvikling af personlige, sociale og erhvervsmæssige kompetencer - træning, hvor opgaven omfatter:

- Instruktion og undervisning
- Træning af daglige færdigheder og situationer – omfatter både fysisk og mental træning i relation til personlig pleje eller praktisk bistand og eventuel erhvervsmæssig tilknytning.

Hyppighed:
Efter konkret individuel vurdering foretaget og fastsat af Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens visitatorer. Der er tale om tidsbegrænsede opgaver og kun efter skriftlig aftale.

4.7. Ernæring og måltider, hvor opgaven omfatter:

- Tilberedning af morgenmad og kold mad
- Opvarmning af tilberedt mad
- Hjælp til spisning og drikning
- Tilmelding til madservice
- Ernæringsvejledning

Hyppighed:
Efter konkret individuel vurdering foretaget og fastsat af Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens visitatorer

4.8. Indkøbsordning (her henvises til særskilt kontrakt – Appendix 1), hvor ordningen omfatter:

- Kontakt med bruger vedrørende bestilling.
- Levering af op til 20 kg. dagligvarer.
- Tømning af fragtkasse med varer

- Placering af køle- og frysevarer i køle/fryseskab
- Pantemballage afregnes og tages med retur.
- Afregning med brugeren

Pakning:
- Varerne pakkes i genbrugskasser, som chaufføren tager med retur.
- Køle- og frostvarer pakkes med køleelementer således, at den korrekte temperatur opretholdes.

Erstatning og vareklager:
Såfremt der konstateres fejl i levering i form af manglende levering, beskadigelse eller ukurante varer, yder leverandøren erstatning i form af nye varer eller tilbagebetaling

Hyppighed:
1 gang ugentlig.

5. TILSYN / KONTROL
Der gennemføres tilsyn ved revisitation af borgeren og et årligt uanmeldt tilsyn af kontoret for handicappede og psykisk syge. Der udarbejdes en tilsynsrapport ved det uanmeldte tilsynsbesøg (se bilag 7 Uanmeldt tilsyn).

5.1. Kontrolprocedure
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har det overordnede ansvar for at borgerne får den nødvendige hjælp og at hjælpen gennemføres efter de udstukne kvalitetsstandarder.
Derfor har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ret til at gennemføre besøg hos borgerne for at sikre at ydelserne leveres i overensstemmelse med de foreskrevne krav.

Den private leverandør skal acceptere, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen foretager mindst 1 årlig brugerundersøgelse via spørgeskemaer til de borgere som er tilknyttet den private leverandør.

5.2. Dokumentation af leverance og ændringer
Leverandøren er forpligtiget til at elektronisk at registrere og dokumentere overensstemmelse mellem visiterede og leverede ydelser. Desuden er leverandøren forpligtiget til at foretage en elektronisk tidsregistrering til dokumentation af tidsforbruget på og hyppigheden for de leverede ydelser. Bemærk at Indkøbsordning og tøjvaskeordning er det ikke tidsforbruget, men antallet af leverancer eller kg vasketøj, som skal registreres.

Den private leverandør skal overfor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen redegøre for hvorledes registreringen finder sted dvs. om der bruges et bestemt tids- og opgavesystem, omsorgssystem eller regnearksløsning (der som minimum svarer til det skitserede i bilag 2).

Den private leverandør er forpligtet til løbende at underrette Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningen om væsentlige forhold af betydning for levering af ydelserne til borgerne. Her skal der udfyldes og fremsendes særskilt skema for opstart af ydelsen.

Ændringer i ydelserne, herunder tidsmæssige ændringer vil opstå som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav, ændret afgørelse som følge af revisitation eller ændring i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens serviceniveau. Den private leverandør er forpligtet til at gennemføre disse ændringer.
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er forpligtet til at varsle ændringer i serviceniveauet, herunder den vejledende tidsnorm, mindst 1 måned forud for ændringens ikrafttrædelse. Ved væsentlige ændringer i serviceniveauet har den private leverandør mulighed for at opsige kontrakten med et varsel svarende til det, der er anvendt for ændringen, uanset hvad der i øvrigt er aftalt i nærværende kontrakt om opsigelse. Ændringer som følge af lovgivning eller revisitation vil træde i kraft med dags varsel. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen skal dog bestræbe sig på at give et passende varsel.

5.3. Dokumentationskrav og notatpligt

Leverandørerne er underlagt Offentlighedsloven § 6 om Notatpligt. Der skal således noteres alle væsentlige ekspeditioner eller oplysninger i en sag / ekspedition af borgeren. Alle notater skal forsynes med navn og dato. Pligten følger både af bestemmelsen i offentlighedsloven og af ikke lovbestemte regler.

Notatpligten er væsentlig både for borgeren og kommunen som en dokumentation for, hvad der er sagt eller aftalt.

Mundtlige oplysninger kan ofte udgøre en del af oplysningsgrundlaget i en sag. Der kan være tale om oplysninger, som er indhentet hos en ansøger, men også oplysninger indhentet fra andre myndigheder eller personer.

At oplysningerne er noteret ned, er en nødvendig forudsætning for, at kommunen kan overholde pligten til at partshøre og give mulighed for aktindsigt.

Notatpligten sikrer herudover kommunens mulighed for skabe sig overblik over og dokumentation for oplysninger og sagsforløb. Dette er bl.a. væsentligt ved sagsbehandlerskift.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen betinger sig, at der til enhver tid skal være muligt at indhente relevante statistikker og ledelsesinformation fra den private leverandør. Det drejer sig om følgende informationer:

- følge op på faktiske opgaver i forhold til planlagte
- antal aflysninger
- planlagte daglige arbejdsopgaver i overensstemmelse med tilgængelige ressourcer, dvs. hvor meget tid bliver der leveret hos brugerne i forhold til den planlagte tid
- registrering og planlægning af arbejdstid
- planlægningen af daglige arbejdsopgaver
- gives der ekstra ydelser udover det aftalte
- at finde frem til den medarbejder som har været i kontakt med borgeren på det pågældende tidspunkt

Det betyder, at der skal være mulighed for at følge udviklingen med hensyn til antal brugere, deres aldersfordeling og hvor mange timers hjemmepleje der planlægges/udføres i de enkelte

hjem, herunder hvor mange timer der bruges på rengøring sammenlignet med øvrige ydelseskategorier.

Det skal være muligt at følge op på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsmål. F.eks. antallet af aflysninger og den realiserede tid i forhold til det planlagte – "vi holder hvad vi lover".

Til brug for tids- og opgaveregistreringen er minimum mht. datakrav skitseret i bilag 2. Regnearket skal bruges af den private leverandør, der ikke selv har et omsorgssystem eller et tids- og opgaveregistreringssystem. Det er tilladt den private leverandør på anden vis at fremlægge elektronisk dokumentation med lignende data.

Den private leverandør er endvidere forpligtiget til at fremlægge særlig dokumentation i tilfælde af:

- henvendelse fra borger / pårørende (se punkt 14.1 - afsnit om aktindsigt) eller via klagerådet (borgerinitieret)
- ved begrundet mistanke om mislighold af kontrakten (Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningen)
- som led i kontrol af afregningen (Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen)
- ønskede ændringer i hjælpen fra borgerens side, der medfører at den private leverandør ikke er i stand til at levere hjælpen (leverandørinitieret)

5.4. Fakturering og betaling

Jævnfør at alle offentlige myndigheder fra den 1. februar 2005 skal modtage elektroniske fakturaer fra deres leverandører i stedet for som i dag, hvor de modtages i papirformat. Til dette formål er oprettet nye EAN-numre til hver lokal- og handicapcenter. EAN-nummeret skal oplyses af det Teknisk administrative team i lokal- og handicapcentrene. Opmærksomheden henledes på, at eventuelle underbilag p.t. ikke kan sendes sammen med den elektroniske regning. Derfor skal den private leverandør aftale med det Teknisk administrative team i lokal- og handicapcentret om, hvorledes denne type oplysninger kan fremsendes særskilt på e-mail adresse.

Fakturering sker månedsvis bagud.

For personlig og / eller praktisk hjælp udarbejder den private leverandør en faktura til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der angiver de leverede ydelser, tidsforbruget og hvilke borgere, der har modtaget hjælpen og hvornår. Specifikationen af denne faktura aftales med den enkelte den private leverandør. Som udgangspunkt skal fakturaen sendes direkte til de enkelte bydele i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Fakturaen skal være myndighederne i hænde senest den 5 hverdag i måneden, der følger leveringsmåneden. Betaling foregår inden udgangen af måneden.

5.5. Priser og afregning

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er forpligtet til at varsle ændringer i afregningsprisen, mindst 1 måned forud for ændringens ikrafttrædelse. Ved væsentlige ændringer i prisniveauet er der muligt for den private leverandør at opsige kontrakten med et varsel svarende til det, der er anvendt for ændringen, uanset hvad der i øvrigt er aftalt i nærværende kontrakt om opsigelse.

De aktuelle afregningspriser er vist i bilag 3

For leverandører af personlig og praktisk hjælp vil der ske fradrag i afregningen i forbindelse med hændelser udenfor den private leverandørs indflydelse, som bevirker, at leverancen ikke finder sted i forhold til den indgåede kontrakt. Af forhold skal nævnes dødsfald, borgeren nægter at lukke op, akut sygehusindlæggelse eller borgeren "blot" ikke er hjemme.

Ved forgæves besøg afregnes med 100 pct. af den aftalte timepris. For leverandører af personlig og praktisk hjælp gælder en skærpet tilsynspligt, hvor den private leverandør skal finde ud af hvorfor borgeren ikke lukker op. Den private leverandør skal straks kontakte den lokale hjemmepleje for nærmere information. Såfremt der er mistanke om at borgeren er hjemme, så skal den private leverandør søge at få borgeren til at åbne op, evt. tilkalde låsesmed eller politi. Der ydes ikke særskilt betaling til rekvirering af låsesmed, da denne er inkluderet i afregningsprisen.

Indkøbsordningens leverandører er underlagt de bestemmelser, der er beskrevet i Appendix 1. Således gælder det jf. Appendix 1 pkt. 2.7.8, at såfremt borgeren ikke lukker op og chaufføren ikke har nøgle, da kontaktes den relevante bydels hjemmepleje og en løsning aftales. Efter kl. 15.30 kontaktes Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens døgnpleje på servicetelefon 33178988. Hvis chaufføren får besked på at aflevere ordren til kunden igen, bliver det som den sidste på dagens rute, og der opkræves et nyt ekspeditionsgebyr.

For alle leverandører gælder med hensyn til de leverede ydelser at Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningen som hovedregel kun økonomisk ansvarlig for ydelser, der fremgår af visitationsgrundlaget, og for den "almindelige hjælpsomhed" (f.eks. hjælp til at finde et telefonnummer og skifte en elpære), der ydes indenfor den fastsatte tidsramme.

I tilfælde hvor den private leverandør bruger mere tid end den fastsatte tidsramme, medfører dette som udgangspunkt ikke ekstra betaling med mindre, der er tale om ekstraordinære og uopsættelige situationer. For eksempel borgeren får akut behov for hjælp, medarbejderen må blive og afvente låsesmed og/eller ambulance eller lignende.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen betinger sig retten til at fratrække et eventuelt beløb som følge af at den private leverandør ikke opfylder de kontraktlige forpligtigelser. Det drejer sig f.eks. om tilfælde hvor:

- den private leverandør beder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om hjælp til at løse en opgave, der er indgået kontrakt om. Det vil være som følge af ressourcemæssige eller faglige omstændigheder, hvor den private leverandør ikke er i stand til at løse opgaven. I disse situationer overtager Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen det direkte leveranceansvar overfor borgeren. Ved gentagne tilfælde kan kontrakten ophæves

- Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen skønner, at der er tale om et markant svigt i opgaveudførelsen. Ved gentagne tilfælde kan kontrakten ophæves

Ved ovenstående hændelser har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen pligt til at rette kontakt til den private leverandør hurtigst muligt. Den private leverandør har mulighed for at forklare sig vedrørende den pågældende hændelse.

Hændelsen påtales overfor den private leverandør. Herunder fremføres hvilke krav om modregning hændelsen i givet fald vil udløse f.eks. dækning af vikarudgifter eller aflønning af kommunale leverandører.

5.6. Klageadgangen

Som udgangspunkt skal uoverensstemmelser udredes mellem borger og leverandør. Ved behandling af egentlige klagesager er den private leverandør underlagt forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling af en klage.

Borgeren skal i første omgang klage til den private leverandør (udføreren) af personlig og praktisk hjælp. Såfremt der ikke opnås enighed skal klagen gå videre til den / de personer (visitator / bestiller) som har bestilt den pågældende ydelse.

Der henvises i øvrigt til Bilag 8 Klagevejledning.

6. MISLIGHOLDELSESBEFØJELSER

I tilfælde af væsentlig misligholdelse fra en af parterne er der mulighed for at aftalen ophæves af den anden part med en måneds varsel til udgangen af en måned, og misligholdelsesbeføjelser gøres gældende i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

Ophævelsen af aftalen med påberåbelse af misligholdelse må først ske, såfremt en skriftlig påtale, hvor misligholdelsen påberåbes, siddes overhørig af den private leverandør. I forbindelse med ophævelsen af aftalen på grund af misligholdelse vil der blive rejst krav om erstatning, der svarer til de udgifter, der er forbundet med at den kommunale leverandør skal varetage hjælpen – evt. gennem brug af vikarer.

Såfremt en af kontraktens parter ønsker at påberåbe sig den anden parts misligholdelse, skal dette ske inden 14 dage efter at misligholdelsen er kommet til kundskab. I modsat fald mistes retten til at påberåbe sig den pågældendes misligholdelse

6.1. Mislighold af kontrakten

Følgende forhold er eksempler på misligholdelse, som giver Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ret til at hæve kontrakten:

- den private leverandør går konkurs

- den private leverandørs økonomiske forhold viser sig at være sådan, at det må antages, at den private leverandør ikke er i stand til på sigt at kunne opfylde kontrakten
- den private leverandør ophører med den leverance, som kontrakten vedrører eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare
- grov illoyalitet, såsom gentagen negativ offentlig omtale af Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningen, manglende samarbejdsvilje, manglende egenkontrol, gentagen manglende indberetninger til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om ændringer i borgerens behov med videre
- såfremt den private leverandør ikke stiller det for opgaven fornødne kvalificerede personale til rådighed
- såfremt den private leverandør i øvrigt væsentligt misligholder sine forpligtigelser f.eks. gentagne gange undlader at give erstatningsbesøg. Endvidere medfører manglende opfyldelse af de opstillede kvalitetsmål, krav og garantier ophævelse af kontrakten

7. TVISTER

I tilfælde af tvister mellem parterne skal denne afgøres af Det Danske Voldgiftsinstitut i overensstemmelse med instituttets regler for behandling af voldgiftssager

8. PERSONALE

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har en række krav, ønsker og spørgsmål relateret til den private leverandørs personalepolitik og interne forretningsgange, således at det til stadighed bliver dokumenteret, at opgaverne udføres af kvalificeret personale.

Der gøres opmærksom på, at *samtlige* krav, ønsker og spørgsmål skal være bekræftet og/eller udførligt besvaret, for at tilbuddet betragtes som konditionsmæssigt. Herudover må den private leverandør gerne vedlægge supplerende information.

8.1. Den private leverandørs personalepolitik m.v.

a) Hvilke personalekategorier/faggrupper tilbydes?
b) Beskriv/vedlæg personalepolitik.
c) Beskriv/vedlæg arbejdsmiljøpolitik.
d) Beskriv/vedlæg ansættelsespolitik
e) Beskriv/vedlæg politik for løbende efteruddannelse og kompetenceudvikling af det udførende personale.
f) Beskriv/vedlæg den private leverandørs krav til den enkelte medarbejder, herunder uddannelse og faglige færdigheder
g) Der påhviler den private leverandør en forpligtigelse til at indgå i et samarbejde om elevpladser. Det vil sige, at den private leverandør må være indforstået med, en eventuel forpligtigelse til at oprette elevpladser for eksempel for medarbejdergrupper som SoSu-hjælpere, Sosuassistenter og sygeplejersker
h) Beskriv/vedlæg den private leverandørs krav til baggrund og erfaring i forhold til specialområder så som:

- pleje af demente
- pleje af misbrugere
- pleje af handicappede
- pleje af psykisk syge

i) Beskriv/vedlæg den private leverandørs krav til uddannelse og erfaring i forhold til at være kvalificeret som ansvarshavende/leder.
j) Beskriv/vedlæg den private leverandørs beklædningsinstruks.
k) Det bedes oplyst, om tilbudsgiver har tegnet overenskomst med en eller flere faglige organisationer, og om medarbejderne er omfattet af disse. Angiv i givet fald hvilke.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen stiller følgende generelle krav:

- personalet skal være forsynet med billedlegitimation
- alle medarbejdere skal kunne gøre sig forståelig på dansk
- den private leverandør er pligtig til at gøre de ansatte opmærksomme på at de ikke må give eller modtage gaver - herunder arv - eller låne penge til eller af borgeren. De ansatte må heller ikke opholde sig alene i borgerens hjem. Desuden må medarbejderne ikke ryge i hjemmet uden borgerens samtykke. Endelig må pinkoder ikke udleveres til personalet. Overtrædelse af disse forskrifter vil medføre at medarbejderen ikke længere må udføre opgaver inden for kontraktens område med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Leverandøren er som udgangspunkt forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at yde hjælpen med maksimal brugerinddragelse, hvorved borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen, ligesom medarbejderen skal være i stand til at observere ændringer i almentilstanden og handle derefter.

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Leverandører der ønsker at blive godkendt til at yde personlig hjælp skal sørge for, at de af leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, i nødvendigt omfang har en sundhedsfaglig uddannelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forudsætter, at leverandører af personlig hjælp har sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden. Som minimum på sosu-assistent niveau.
Leverandører der ønsker at blive godkendt til at yde praktisk hjælp skal sørge for, at medarbejderne har en uddannelse med relevans for opgaven eller på anden måde er oplært.

9. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER / PLIGTER

Leverandørerne må ikke uden Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtigelser ifølge denne kontrakt til tredjemand. Overdragelse fra en leverandør til en anden foregår ved Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens mellemkomst.

Den private leverandør skal skriftligt underrette Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for handicappede og psykisk syge, om brugen af underleverandører, omfanget heraf og hvilke ydelser med videre der ønskes overdraget.

Den private leverandør har mulighed for at anvende underleverandører, og overdragelse af en opgave til en underleverandør betragtes ikke som leverandørskifte. Leverandøren er personligt, solidarisk og direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven.

De implicerede parter skal sikre, at relevant materiale vedrørende borgeren er ajourført ved leverandørskifte. Det drejer sig om:

- Samarbejdsbogen i hjemmet (Se appendix 4)
- Afregning / statistikker og sagsmappe

Materialet sendes, hvis muligt, elektronisk eller på anden vis. I særlige tilfælde vil der være behov for mundtlig overdragelse mellem leverandører.

10. SIKKERHEDSSTILLELSE

Da Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i sidste ende er ansvarlig for at hjælpen gives, stilles der krav om en bankgaranti. For at åbne op for private leverandører i København Kommune vil en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen i de første 6 måneder efter kontraktindgåelsen med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fritage den private leverandør for at stille med en bankgaranti i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. I tilfælde af konkurs eller lignende tilfalder den oprindeligt stillede bankgaranti Sundhedsforvaltningen.

For private leverandører, der ikke har en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen aftales nærmere.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vil efter 6 måneder beregne størrelsen af en bankgaranti, der gælder de private leverandører, der er godkendt i Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens regi. Bankgarantien reguleres således, at den svarer til 5% af en skønnet årsomsætning på grundlag af de første 6 måneder, dog minimum 25.000 kr.. Garantien reguleres derefter mindst 1 gang årligt og desuden ved en eventuel ny kontraktindgåelse. Såfremt den private leverandør ikke ønsker, at opfylde kravet om bankgaranti, så har den private leverandør mulighed for at ophæve kontrakten med gældende varsel.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen stiller krav om at den private leverandør ikke har gæld til det offentlige jf. Lov nr. 336 af 13. Maj 1997 om begrænsning af skyldnernes mulighed for at deltage i offentlige udbudsforretninger.

11. UNDERLEVERANDØRER

Brug af underleverandører er tilladt - forudsat at det forsat er hovedleverandøren, som er juridisk og økonomisk ansvarlig for udførelsen af ydelserne. Bemærk at hovedleverandøren skal meddele Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for Handicappede og Psykisk syge. Att.: *kontaktperson,* at der bruges underleverandører.

Leverandøren må ikke uden Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtigelser ifølge denne kontrakt til tredjemand.

12. OFFENTLIGGØRELSE I FORHOLD TIL BORGERE OG SOCIALMINISTERIET

Det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der samler, udfærdiger og fremsender materiale til borgerne om de godkendte leverandører.

13. GODKENDELSESPROCEDURER

I det følgende beskrives godkendelsesprodeduren for private leverandører i forhold til en frit valgsmodel. Det bør præciseres over for den private leverandør, hvor lang tid en godkendelsesprocedure tager, samt hvor hyppigt og hvornår Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen indgår kontrakter (når godkendelsesskemaer foreligger, som minimum én gang i kvartalet).

a) Den private leverandør udfylder godkendelsesskemaet

↓

b) Evt. opfølgning eller uddybning af godkendelsesskemaet

↓

c) Godkendelse af kontrakten i Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget

↓

d) Underskrift af kontrakten ved Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

13.1. Den private leverandør udfylder godkendelsesskemaet

For at opnå godkendelse til at indgå i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen frit valgsmodel skal den private leverandør udfylde et godkendelsesskema (bilag 4).

Udfyldelsen af godkendelsesskemaet er obligatorisk, dvs. at en den private leverandør for at blive godkendt skal udfylde og indsende et dertil udarbejdet skema med relevant dokumentation og beskrivelser af f.eks. personaleforhold..

Godkendelsesskemaet indeholder følgende punkter:

Den private leverandørs stamdata (navn, adresse, cvr. nr., e-mail, telefonnummer, kontaktperson, bankforbindelse, etableringsår, m.m.)

Hvilke ydelser ønsker den private leverandør godkendelse til at udføre?

Her skal listes de ydelser, som den private leverandør ønsker at ansøge om godkendelse til. Listen skal være identisk med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens skelnen mellem ydelseskategorier, distrikter m.m.

Bankerklæring. Den private leverandørs pengeinstitut skal erklære, at den private leverandør ikke er under konkurs betalingsstandsning eller lignende.

Tro og love erklæring om ikke at have gæld til det offentlige. Den private leverandør skal bekræfte, at den private leverandør ikke har gæld eller ubetalte skatter til det offentlige.

Hertil kommer punkter vedr. leveringstid/telefontid, beredskab, nødkald, medarbejdernes uddannelse, dokumentation m.m., hvor Den private leverandør har mulighed for at beskrive, hvordan den private leverandør forventer at opfylde kravene.

13.2. Evt. opfølgning eller uddybning af godkendelsesskemaet

Såfremt dele af en den private leverandørs besvarelse ikke er uddybende nok i forhold til godkendelse af den private leverandør vil Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen bede om supplerende uddybninger af de relevante punkter. Det vil direkte blive fremhævet over for den private leverandør, hvad der specifikt lægges vægt på i det enkelte punkt.

13.3. Underskrivelse og godkendelse af kontrakten

Godkendelsen af kontrakten skal involvere kommunalbestyrelsen. Socialministeriets bekendtgørelse foreskriver, at det er kommunalbestyrelsen dvs. Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget, der godkender den private leverandør i en frit valgsmodel (bekendtgørelse af 9. oktober 2002, §17, stk.1).

Herefter underskrives kontrakten af begge parter.

14. FORTROLIGHED OG TAVSHEDSPLIGT

Den private leverandør og dennes personale er underlagt tavshedspligt i overensstemmelse med Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område jf. §43 og forvaltningsloven §27.

Borgeren eller dennes værge skal være indforstået med at personlige oplysninger videregives til private leverandører - sker via borgerens eller værges underskrift.

Der gøres opmærksom på, at den private leverandør er underlagt en skærpet tilsynspligt dvs. såfremt borgeren ikke lukker op for medarbejderen, så skal den private leverandørs medarbejder henvende sig øjeblikkeligt til den enkelte bydels hjemmepleje og aftale nærmere.

Desuden skal den private leverandørs medarbejdere observere borgerens almene tilstand dvs. ved mistanke om en ændret adfærd og / eller forværring i den fysiske tilstand eller borgerens omgivelser, så skal der foretages henvendelse øjeblikkeligt til den enkelte bydels voksenteam og aftales nærmere. Forholdene skal beskrives jf. gældende notatpligt (side 13 i denne kontrakt).

14.1. Aktindsigt og indsigtsret

Borgeren har mulighed for aktindsigt efter forvaltningsloven og indsigtsret efter persondataloven vedrørende oplysninger, der vedrører borgeren selv. Såfremt den private leverandør modtager begæringer i mundtlig eller skriftlig form om aktindsigt, skal disse videresendes til den kommunale myndighed dvs. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Kontor for Handicappede og Psykisk syge (att.: kontaktperson). Det er således den kommunale myndighed, der varetager alle begæringer om aktindsigt. Mundtlige begæringer skal noteres efter reglerne om notatpligt §6 i offentlighedsloven. Den private leverandør er i øvrigt forpligtet til at efterleve reglerne om oplysningspligt i forvaltningsloven, reglerne om oplysningspligt overfor den registrerede, reglerne om den registreredes indsigtsret, samt den registreredes øvrige rettigheder jf. persondataloven, kapitel 8 - 10.

Den private leverandør er forpligtiget til straks at indsende begæringen om aktindsigt til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Kontor for Handicappede og Psykisk syge (att.: kontaktperson). Årsagen til dette er, at den kommunale myndighed er underlagt en 10-dages frist for begæringer om aktindsigt og en 4- dages frist for indsigtsbegæringer for besvarelse eller behandling af begæringerne.

Den private leverandør er endvidere forpligtiget til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for den kommunale myndigheds besvarelse.

14.2. Opbevaring og behandling af personoplysninger

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er dataansvarlig, og den private leverandør er databehandler i henhold til persondataloven §3. Der henvises endvidere til Persondatalovens øvrige bestemmelser.

Den private leverandør skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven.

Den private leverandør skal på opfordring fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens anmodning give tilstrækkelig oplysning til at det vurderes om hvorvidt de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Der henvises til Datatilsynets bekendtgørelse 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles af den offentlige forvaltning. Reglerne i denne bekendtgørelse er ligeledes gældende for den private leverandør.

15. FORSIKRING

Den private leverandør er forpligtet til at tegne lovpligtige og nødvendige forsikringer, der sikrer medarbejdere og den kommunale myndighed mod skader og andet tab opstået ved den private leverandørs og dennes medarbejdere handlinger eller undladelser.

Den private leverandør er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler for de skader og tab, den private leverandør eller dennes medarbejdere måtte påføre borgerne og i sidste ende den kommunale myndighed.

På forlangende er den private leverandør pligtig til at forevise policen for Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningen.

16. IKRAFTTRÆDEN/LØBETID/OPSIGELSE

Nærværende kontrakt har et gensidigt opsigelsesvarsel for begge parter på 3 måneders skriftlig varsel til udgangen af en kalender måned.

Begge parter er berettigede til at kræve genforhandling af kontrakten, såfremt dette er nødvendigt for at tilpasse kontrakten som følge af ændrede myndighedskrav.

17. FORHOLD VED OPHØR

Som nævnt i punkt 10 skal de implicerede parter skal sikre, at relevant materiale vedrørende borgeren er ajourført ved leverandørskifte. Det drejer sig om:

- samarbejdsbogen i hjemmet (appendix 4)
- afregning / statistikker og sagsmappe
- overdragelse af informationer vedr. opgaveløsningen efter endt kontrakt. Det drejer sig især om klientjournaler, fremmøde hos borgeren (hvem har været hos borgeren og hvornår), samt øvrige informationer om borgerens behandlingsforløb
- anden relevant information vedrørende borgeren

Materialet fremsendes til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, hvis muligt, elektronisk eller på anden vis. I særlige tilfælde vil der være behov for mundtlig overdragelse.

Bemærk at overdragelsen af information skal ske med de gældende frister, f.eks. ved leverandørskift indenfor 1 måned og ved opsigelse af kontrakten medio af den 6 måned.

Der er følgende forhold, der gør sig gældende vedrørende ophør af hjælp til en eller flere borgere:

- borger ønsker at en anden den private leverandør skal levere hjælpen
- borger dør
- borger nægter at modtage hjælpen - den private leverandør skal så kontakte Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen for en løsning
- borger er akut indlagt på sygehuset
- borger er fraværende i perioden enten på grund af ferie eller indlæggelse

18. SÆRLIGE FORHOLD

Familie – og arbejdsmarkedsforvaltningens visitator giver leverandøren oplysninger om de særlige, væsentlige arbejdsmiljøforhold, der er forbundet med at udføre de konkrete / bevilgede ydelser i det enkelte borgerhjem.

Forhold, der skal oplyses om, kan være fysiske og psykiske forhold, som kun visitator har kendskab til. Visitator skal oplyse om væsentlige arbejdsmiljøforhold i forbindelse med at udføre ydelserne. Det betyder, at leverandøren må antage, at der ikke er tale om særlige forhold, hvis de ikke er angivet i forbindelse med bestillingen.

Eksempler på oplysninger som visitator skal oplyse om er voldsrisiko og risiko for løfteskader på grund af dårlige pladsforhold med mere.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at arbejdet i borgerens hjem udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Leverandøren er endvidere forpligtet til at udarbejde og følge op på arbejdspladsvurderingen (jf. bekendtgørelse om arbejdets udførelse) i det enkelte hjem. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for arbejdspladsvurderingen, skal leverandøren orientere visitator.

De tekniske hjælpemidler og lignende, der vurderes nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen uden udgift for leverandøren efter gældende regler og efter aftale med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Såfremt leverandøren vurderer, at der er behov for yderligere hjælpemidler og lignende for at sikre leverandørens opfyldelse af de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdsstedets indretning meddeles dette visitator.

Alle arbejdsredskaber til brug for udførelse af praktisk hjælp skal stilles til rådighed af borgeren (rengøringsredskaber og udstyr). Både visitator og leverandører er forpligtet til at gøre borgeren opmærksom, hvis redskaberne ikke overholder gældende regler for lov om arbejdsmiljø.

19. UNDERSKRIFTER

Nærværende kontrakt er oprettet i 2 eksemplarer, hvoraf parterne hver modtager en.

Dato: /9 - 2005	Dato: /9 -2005
Underskrift for leverandøren	Underskrift for kommunen (FAF)
.....	.....
[]	[Jan Rix Rasmussen]
[Direktør]	[Kontorchef K08]

BILAG:

BILAG 1: Kvalitetsstandarder

BILAG 2: Skema til brug for elektronisk dataregistrering

BILAG 3: Afregningspris pr. ydelse

BILAG 4: Godkendelsesskema

BILAG 5: Leverandørkrav for praktisk hjælp

BILAG 6: Leverandørkrav for personlig pleje

BILAG 7: Uanmeldte tilsyn

BILAG 8: Klageadgang

APPENDIX:

APPENDIX 1 : Tillæg til standardkontrakt vedrørende Indkøbsordning

APPENDIX 2 : Tillæg til standardkontrakt vedrørende Tøjvaskeordning

APPENDIX 3 : Tillæg til standardkontrakt vedrørende Grundig rengøringsordning

APPENDIX 4 : Samarbejdsbog

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp
efter Servicelovens §71

Gældende fra 1. januar 2005

Vedtaget i FAU 20. oktober 2004.

Indholdsfortegnelse

1. Baggrund og ramme for udarbejdelse af kvalitetsstandarder 3
2. Hvad er en kvalitetsstandard ? 4
3. Kvalitetsstandarder i FAF – begrebsafklaring 5
3.1. Kvalitetstemaer 6
3.2. Ydelsesbeskrivelser 6
3.3. Målopfølgning 7
3.4. Fokusområder 7
4. Kvalitetsstandarder i FAF 9
4.1. Brugerrettethed 9
4.2. Helhedsorienteret indsats 10
4.3. Rehabilitering 11
4.4. Hjemmebesøg (vurdering og visitation) 12
4.5. Leveringssikkerhed og service 14
5. Ydelseskatalog til hjemmepleje til brugere, der modtager hjælp fra FAF 16
5.1. Pleje- og Rehabiliteringsopgaver 17
5.1.1. Personlig pleje 17
5.1.2. Psykisk pleje og omsorg 18
5.1.3. Målrettet udvikling af personlige, sociale og erhvervsmæssige kompetencer – træning 19
5.1.4. Ernæring og måltider 19
5.2. Praktiske opgaver 21
5.2.1. Rengøring 21
5.2.2. Tøjvask 22
5.2.3. Indkøb/indkøbsordning 22

1. Baggrund og ramme for udarbejdelse af kvalitetsstandarder

Udarbejdelsen af kvalitetsstandarder i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, (FAF) baserer sig på den overordnede kvalitetsmålsætning for hjemmeplejen i FAF:

- **At medvirke til, at brugere, der modtager hjælp enten genvinder færdigheder, eller støttes, der hvor færdigheder ikke kan genvindes, således at brugerne opnår mulighed for deltagelse i det almindelige samfundsliv.**

Kvalitetsstandarden skal samtidig skabe sammenhæng til eksisterende og kommende sektorplaner, herunder Københavns Kommunes overordnede målsætning om kortest mulig vej til selvhjulpenhed og selvforsørgelse.

Hensynet til brugere, der skifter forvaltning fra Sundhedsforvaltningen (SUF) til FAF eller omvendt, betyder , at det skal tilstræbes at FAF lander på samme serviceniveau, som er gældende i SUF.
En bruger, der skifter forvaltning f.eks. p.g.a. alder vil dermed opleve forskel i måden ydelsen leveres på, men ikke i serviceniveauet (omfang).

Kvalitetsstandarden tager sit afsæt i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen 2 centrale principper nemlig:
- Den brugerrettede forvaltning
- Tværfaglig indsats i målgruppeteams.

Den brugerrettede forvaltning blev indført i 1998, hvor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen indrettede sig i målgrupper. Medarbejderne fik langt større mulighed for at tage hensyn til brugerens forskelligheder – og at møde dem med respekt, ligeværd, dialog og tillid der er de herskende værdier i Københavns Kommune.

Brugerrettet betyder, at vi skal mødes med brugeren og ikke om brugeren. Brugeren skal være den handlende og have medbestemmelse og valgmuligheder.

Den høje grad af aktivering og inddragelse af brugeren betyder , at arbejdsformen flytter sig fra "gøre for" til "gøre med".

Brugeren skal have en oplevelse af , at have en højere værdi som menneske, når brugeren og medarbejderen skilles. Dette sker ved at han/hun mødes på en ligeværdig og respektfuld måde samt med den særlige faglige viden, fleksibilitet og indlevelse, som kendetegner medarbejderen i et målgruppeteam
Teamorganiseringen indebærer, at hjemmeplejens medarbejdere er en del af et større tværfagligt team.
Formålet med teamorganiseringen er, at teamene indeholder så bred en erfaring som muligt. Den enkelte bruger kan trække på en assistance og bistand fra et team, der har en række fag og faggrupper som medlemmer.

Målet med teamorganiseringen er ikke at udviske faglighed, men at det samlede teams potentiale er summen af de enkelte fags særlige kompetencer.

Teamdannelsen åbner muligheder for at kombinere opgaver og funktioner.

Følgende principper er indarbejdet i kvalitetsstandarden:

- Leveringssikkerhed.
  At ydelserne leveres som aftalt, og at der tilbydes erstatningsbesøg ved aflysning
- Lovlighed.
  Kvalitetsstandarderne lever op til relevante loves krav og indhold
- Dokumentation.
  Kvalitetsstandarder skal dokumentere indsatsen, herunder resultatet af "den særlige indsats", der udmøntes i FAF
- Fremtidssikring.
  Kvalitetsstandarderne kan anvendes i forbindelse med indførelse af nyt omsorgssystem, og en kontinuerlig udvikling af visitationskriterier, lov om frit leverandørvalg, kontraktstyring m.m.
- Information.
  Kvalitetsstandarderne skal danne afsæt for brugerinformation om FAF's ydelser og serviceniveau.

2. Hvad er en kvalitetsstandard ?

Lovgrundlaget vedr. kvalitetsstandarder, serviceloves § 71, er fastlagt i "Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v., kapitel 1", Bekendtgørelse nr. 0 af 31. august 2004.

Kvalitetsstandarder

§ 1. Kommunalbestyrelsen skal mindst ***én gang årligt*** *udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter §§ 71 og 73 a i lov om social service.*

Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp eller kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 71 og 73 a.

Stk. 3. Kvalitetsstandarden skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat for ydelser efter §§ 71 og 73 a. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne og leveringen af hjælpen.

Kvalitetsstandarden skal endvidere indeholde operationelle mål for, hvordan dette sikres, og en beskrivelse af, hvordan der følges op på de fastsatte mål, jf. § 2.

Stk. 4. Af kvalitetsstandarden skal det fremgå, hvilke kvalitetskrav, jf. §§ 7-11, kommunalbestyrelsen stiller til leverandører af hjælp efter lovens § 71, herunder krav til personalets kompetencer, arbejdsmiljø m.v.

*§ 2. **Mindst én gang årligt skal kommunalbestyrelsen følge op på de i § 1, stk. 3**, fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter lovens §§ 71 og 73 a, samt på de i § 1, stk. 4, fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp efter lovens § 71.*

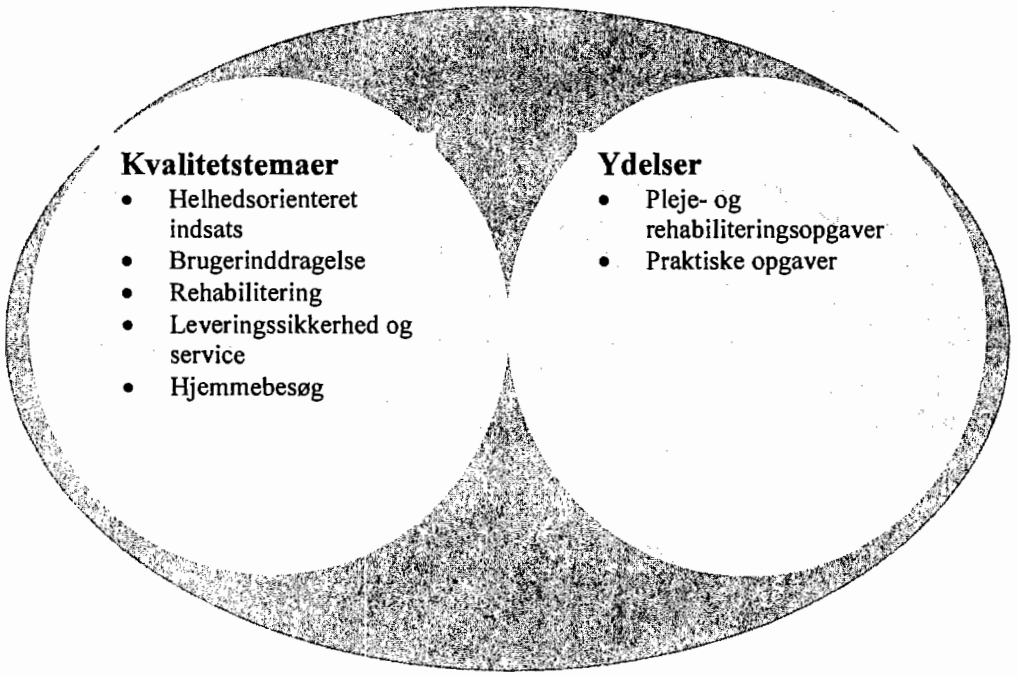
Det bagvedliggende formål med kvalitetsstandarder er at sikre en sammenhæng mellem de politiske mål, indsatsen og de ydelser brugeren modtager.
De fleste kommuner har valgt at fortolke loven således, at der er udarbejdet meget detaljerede ydelsesbeskrivelser for hver enkelte ydelse inden for personlig og praktisk hjælp. Enkelte kommuner har "løftet" kvalitetsstandardbeskrivelsen til såkaldte "kvalitetsområder/temaer", og suppleret disse med ydelsesbeskrivelser.

3. Kvalitetsstandarder i FAF – begrebsafklaring

FAF har valgt at udforme kvalitetsstandarder som et sæt af centrale kvalitetstemaer suppleret med en række ydelsesbeskrivelser.

Sammenhængen mellem kvalitetstemaer og ydelseskatalog fremgår af nedenstående model:

KVALITETSSTANDARDER



3.1. Kvalitetstemaer

Kvalitetstemaerne, beskriver og indkapsler "det særlige" ved FAF's indsats.

Som det fremgår af modellen er der formuleret 5 kvalitetstemaer. Temaerne har lidt forskellig karakter og 3 temaer knytter an til henholdsvis FAF's "særlige indsats" – de 2 andre til driften.

Kvalitetstemaerne		*Handler om:*
• Helhedsorienteret indsats	→	
• Brugerrettethed		Det særlige
• Rehabilitering		Metoderne i indsatsen
• Leveringssikkerhed og service	→	
• Hjemmebesøg (vurdering og visitation)		Driften

Hvert kvalitetstema beskrives ud fra følgende parametre:

- Formål (kvalitetsbeskrivelse)
- Målgruppe
- Kvalitetsmål (brugermål)
- Opfølgningsmetode
- Handlemål (organisatoriske mål)
- Opfølgningsmetode
- Ansvarlig leder
- Særlige forhold/henvisning

3.2. Ydelsesbeskrivelser

Ydelsesbeskrivelserne beskriver de enkelte ydelser inden for praktisk og personlig hjælp.

Der er beskrevet i alt 9 ydelser inden for følgende 2 områder:
1. Pleje- og rehabiliteringsopgaver
2. Praktiske opgaver

De enkelte ydelser er beskrevet ud fra følgende skabelon:
- Ydelse
- Ydelsen omfatter typisk
- Hyppighed
- Det er vigtigt at...

3.3. Målopfølgning

Der skal årligt laves opfølgning på kvalitetsstandarderne.

Der er inden for hvert af FAF's kvalitetstema beskrevet operationelle mål og eksempler på opfølgningsmetoder. De operationelle mål vedrører især kvalitetsmålene (brugermål) og handlemål. De angivne mål er udtryk for et rimeligt forventet niveau.

Metoder der kan anvendes til at fortage målinger på de forskellige målsætninger er følgende:

1. Brugerundersøgelse, der kan omfatte:
   - Spørgeskema
   - Kvalitativt f.eks. interviews

2. Medarbejderundersøgelse, der kan omfatte:
   - Spørgeskema
   - Kvalitativt f.eks. interviews

3. Målopfyldelse i sagerne, der kan omfatte:
   - Stikprøver og/eller
   - Registrering af afvigelser
   - Revurdering af handleplaner

4. Leveringssikkerhed, der kan omfatte:
   - Registrering af afbud/aflysninger, afkortninger, tilbud om nyt besøg

5. Midlertidige og ekstraindsatser samt fleksible ydelser, der kan omfatte :
   - Registrering i TOP

I forbindelse med opfølgningen i 2005 skal følgende punkter løses:

- Udvikling af værktøjer og systematik i forhold til at kunne fortage målingerne
- Afvikling af målinger på samtlige målsætninger
- Afklaring af behov for revision af kvalitetsstandarderne og tilhørende ydelseskatalog.

Såfremt det skønnes at kvalitetsstandarderne og det tilhørende ydelseskatalog skal revideres skal denne opgave ligeledes løses i 2005.

3.4. Fokusområder

I forbindelse med udarbejdelsen af kvalitetsstandarderne er der identificeret en række centrale fokus- og udviklingsområder. Fokusområder knytter sig til kvalitetsstandarderne – og opfyldelse af relevante love.

1. Fokusområde: **Sygefravær og arbejdsmiljø**

Af bekendtgørelse om kvalitetsstandarder fremgår, at der årligt skal følges op på sygefravær og arbejdsmiljø i hjemmeplejen. Aktuelt arbejdes der i lokal- og handicapcentrene med følgende områder::

- Trivsel
- Sygefravær
- Kompetenceudvikling
- Personaleflow

2. Fokusområde: **Beregning af timepriser/priser på ydelser og/eller pakker**

Med loven om frit valg af leverandør er der et behov for kontinuerlig beregning af timepriser. Dette arbejde omfatter blandt andet en ATA-tids-beregning (ansigt-til-ansigtstid). Hermed kan mansamtidig få et mål for hjemmeplejens produktivitet.

3. Fokusområde: **Metodeudvikling vedrørende effekt af indsatsen**
Der skal fortsat arbejdes med metodeudvikling til vurdering af effekten af indsatsen i fht. rehabilitering.

4. Fokusområde: **Visitationskriterier**
Der skal fortsat ske en . kontinuerlig udvikling af visitationskriterierne.

4. Kvalitetsstandarder i FAF

4.1. Brugerrettethed

Kvalitetstema	**Brugerrettethed**
Formål (kvalitetsmålsætning)	At brugeren gøres aktiv i indsatsen og at ydelserne rettes mod brugerens (legitime) behov.
Målgruppe	Modtagere af hjemmeplejeydelser indenfor FAF's område.
Kvalitetsmål (brugermål)	• At 80% af brugerne oplever at have medbestemmelse i samarbejdet om mål, handlinger og indsatser fra start og løbende i processen.
Opfølgningsmetode	Brugerundersøgelse
Handlemål (organisatoriske og faglige mål)	*Driftsmål:* ▪ Brugernes sikres muligheden for fleksibel hjemmehjælp via muligheden for at bytte ydelser inden for rammerne af, hvad der er fagligt og omsorgsmæssigt forsvarligt. ▪ At medarbejderne i mødet med bruger handler situationsbestemt og fagligt forsvarligt samt med den nødvendige respekt og ligeværd.
Opfølgningsmetode	Medarbejderundersøgelse.
Ansvarlig leder	Teamchef.
Særlige forhold/henvisning	
Brugerens forpligtelse	Brugerne forpligtes til at informere om væsentlige forhold og ændringer af betydning for indsatsen og samarbejdet.

4.2. Helhedsorienteret indsats

Kvalitetstema	**Helhedsorienteret indsats**
Formål (Kvalitetsmålsætning)	At sikre, at brugerne modtager en helhedsorienteret indsats fra de lokale teams eller centre.
Målgruppe	Brugere, der retter henvendelse til FAF og modtagere af hjemmeplejeydelser i FAF.
Kvalitetsmål (brugermål)	• At 85% af brugerne oplever sammenhæng i teamindsatsen. • At 85% af brugerne oplever let tilgængelighed til FAF.
Opfølgningsmetode	Brugerundersøgelse
Handlemål (organisatoriske og faglige mål)	*Driftsmål:* • Når der er udarbejdet sociale handleplaner skal hjemmeplejen være en del af disse. • Alle medarbejdere skal kende og mestre systematiske metoder til at arbejde helhedsorienteret samt samtaleteknik – de skal evne at arbejde i strategier og mål. • Medarbejderne skal have teamforståelse og have indblik i teamets ressourcer
Opfølgningsmetode	Registrering.
Ansvarlig leder	Teamchef.
Særlige forhold/henvisning	Det er vigtigt, at der skabes sammenhæng mellem de sociale handleplaner og plan og mål for hjemmeplejeydelserne. Initiativpligten og ansvaret skal ligge hos den part, der har den første kontakt til brugerne. Den sociale handleplan skal fremstå som et vigtigt redskab til en helhedsorienteret indsats i forhold til brugerne.
Brugerens forpligtelse	

4.3. Rehabilitering

Kvalitetstema	**Rehabilitering**
Formål (kvalitetsmålsætning)	At indsatsen medvirker til, at brugeren enten forbedrer sin funktionsevne eller forebygger forringelse af denne.
Målgruppe	Modtagere af hjemmeplejeydelser i FAF.
Kvalitetsmål (brugermål)	• At 75% af brugerne oplever, at de udnytter deres personlige, sociale og faglige færdigheder.
Opfølgningsmetode	Brugerundersøgelse
Handlemål (organisatoriske og faglige mål)	*Driftsmål:* • At der sikres dialog mellem medarbejderne om indsatsen. • At samtlige medarbejdere oplever, at de anvender deres faglige ressourcer optimalt. • At medarbejderne fokuserer på og afsøger brugerens ressourcer. *Udviklingsmål:* • At der udvikles en evalueringsmetode, som måler effekten af den rehabiliterende indsats, herunder hvor medarbejdernes dokumentation indgår.
Opfølgningsmetode	Medarbejderundersøgelse. Registrering i forhold til sagerne.
Ansvarlig leder	Teamchef.
Særlige forhold/henvisning	Der ydes ikke egentlig vedligeholdelsestræning i hjemmet – kun når det er indeholdt i hjemmeplejeydelsen.
Brugerens forpligtelse	At brugerne medvirker til forbedring af egen situation ved at stræbe efter fastlagte mål.

4.4. Hjemmebesøg (vurdering og visitation)

Kvalitetstema	Hjemmebesøg (vurdering og visitation)
Formål (kvalitetsmålsætning)	At sikre et ensartet serviceniveau i Københavns Kommune og sikre, at brugerne modtager de ydelser, de er berettiget til i forhold til serviceniveauet.
Målgruppe	Brugere, der retter henvendelse til FAF og modtagere af hjemmeplejeydelser i FAF.
Kvalitetsmål (brugermål)	▪ At 75% af brugerne oplever sammenhæng mellem behov og tilbud. ▪ At 70% af brugerne har klare forventninger til samarbejdet, herunder eget ansvar.
Opfølgningsmetode	Brugerundersøgelse
Handlemål (organisatoriske og faglige mål)	*Driftsmål* <u>Sagsbehandlingsfrister</u> Sagsbehandlingsfrister overholdes, dvs.: ▪ Personlig hjælp: 1 uge – om nødvendigt ydes hjælpen straks ▪ Praktisk hjælp: 2 uger – om nødvendigt ydes hjælpen straks ▪ Vedligeholdelse af fysiske og psykiske færdigheder: 2 uger <u>Vurdering og afgørelse:</u> ▪ At der i samtlige vurderinger sker en fyldestgørende og skriftlig vurdering af brugerens behov og netværkets ressourcer ▪ At der ved samtlige førstegangsbesøg informeres om brugerens rettigheder og pligter, herunder om eventuel valgmulighed mht. leverandør (personlig hjælper i henhold til §76) samt om relevante tilbud i øvrigt ▪ At der aftales konkrete mål for indsatsen i alle sager ▪ At der altid ligger en skriftlig afgørelse om hjælp ▪ At der er udarbejdet APV i alle hjem ▪ At de udførende medarbejdere kender vurderingsgrundlaget og afgørelsen. <u>Rehabilitering</u> • At der visiteres ekstra tid til at styrke brugerens selvhjulpenhed – normalt i op til 6 måneder • At der formuleres klare mål for indsatsen i disse sager, og at der følges op på dem hvert kvartal.

	Revisitering og opfølgning ▪ At der mindst 1 gang årligt sker en revurdering af alle brugere samt hvert kvartal for alle rehabiliteringsbrugere • Der skal fortsat ske en kontinuerlig udvikling af visitationskriterierne. *Udviklingsmål:* • Medarbejderne følger udviklingen i fleksibel hjemmehjælp, herunder behovet for revisitering samt dokumentation på brug og omfang.
Opfølgningsmetode	Registrering i visitationssagerne i elektronisk dokumentløsning til visitation af § 71-ydelser Opfølgning af sagsbehandlings- og leveringsfrister frister gennemføres centralt i FAF.
Ansvarlig leder	Teamchef.
Særlige forhold/henvisning	
Brugerens forpligtelse	At informere om samtlige relevante forhold.

4.5. Leveringssikkerhed og service

Kvalitetstema	**Leveringssikkerhed og service**
Formål (kvalitetsmålsætning)	At leve op til målsætningerne i forhold til den brugerrettede forvaltning, herunder opnå optimal leveringssikkerhed og dermed sikre brugernes retssikkerhed vedrørende tildelte ydelser.
Målgruppe	Modtagere af hjemmeplejeydelser i FAF.
Kvalitetsmål (Brugermål)	• At brugerne får de aftalte ydelser. • At min. 75 % af brugerne tilkendegiver, at rengøringen er tilfredsstillende efter endt besøg. • At 75 % af brugerne tilkendegiver, at tøjvasken er udført tilfredsstillende efter endt besøg • At 75 % af brugerne tilkendegiver, at indkøbsmulighederne fungerer tilfredsstillende • At 75 % af brugerne, som modtager hjælp til tilberedning af mad eller som modtager madservice, er tilfredse med deres mad, herunder madens kvalitet, spisetidspunkt og hjælp til spisning og drikning.
Opfølgningsmetode	Registrering. Brugerundersøgelse.
Handlemål (organisatoriske og faglige mål)	*Driftsmål:* • Daglige personlig pleje aflyses/afkortes aldrig. • Ved aflysning/afkortning af praktisk bistand tilbydes brugeren erstatningsbesøg inden for 5 hverdage. Praktisk hjælp ydes ikke lørdage, søndage og helligdage. • Ved tidsmæssige ændringer over 1 time fra aftalt tid gives besked herom samme morgen • Det gennemsnitlige sygefravær mindskes de næste 3 år med 2 pct.point i forhold til nuværende niveau pr. år. • Andelen af arbejdsrelateret sygefravær mindskes med 5 pct.point i forhold til nuværende niveau pr. år. • 80% af medarbejderne skal kunne løse samtlige opgaver i hjemmeplejen *Udviklingsmål:* • De enkelte centre udarbejder dokumentation for ATA-tid efter fælles ramme • Ledelsen og de lokale ASU fortsætter med at arbejde med:

	o Sygefravær o Trivsel o Kompetenceudvikling i hjemmeplejen o Personaleflow
Opfølgningsmetode	Registrering i TOP af "manglende" levering af ydelser
Ansvarlig leder	Teamchef
Særlige forhold/henvisning	Der er centralt fastlagt mål for sygefravær. Fokus skal rettes mod trivsel, idet dette anses for et bedre mål end sygefravær.
Brugerens forpligtelse	At brugerne skal meddele aflysning af besøg samme dags morgen. At brugerne skal meddele valg af personlig hjælper i flg. tidsfristen på 2 uger
Information og praktiske ting	anvendes i forbindelse med serviceinformationen vedr. kvalitetsstandarder

5. Ydelseskatalog til hjemmepleje til brugere, der modtager hjælp fra FAF

Nedenstående ydelsesbeskrivelser er gældende for modtagere af hjemmepleje i FAF. Det vil sige personer, som organisatorisk hører under Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens handicap- eller lokalcentre .

Ydelserne er beskrevet ud fra KL's Fælles Sprog 1's terminologi. De overordnede ydelser, som er beskrevet er:

Pleje- og Rehabiliteringsopgaver:
- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg
- Målrettet udvikling af personlige, sociale og erhvervsmæssige kompetencer – Træning
- Ernæring og måltider

Praktiske opgaver:
- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb/Indkøbsordning

Ydelserne beskrives på et overordnet niveau, dog med ét yderligere detaljeringsniveau i forhold til ovenstående liste.

Formålet er, at ydelsesbeskrivelserne skal anvendes til at give brugerne et indblik i servicen fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Samtidig kan ydelsesbeskrivelserne anvendes af forvaltningen til at følge op på, om man leverer de beskrevne ydelser. Ydelsesbeskrivelserne må og skal ikke anvendes som et detaljeret styringsværktøj.

5.1.1. Personlig pleje

Ydelse	Personlig pleje
Opgaven omfatter typisk	• Bad, • Øvre og nedre toilette. • Hårvask • Tandbørstning / Mundpleje • Barbering • Håndpleje • Fodbad / pleje • Toiletbesøg • Skiftning af ble • Rengøring / tømning af bækken, kateder, kolbe • Skift af urinpose / stomipose • Afklædning/påklædning • Hjælp til kropsbårne hjælpemidler • Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift • Vending og lejring • Sengeredning • Hjælp til medicinindtagelse
Hyppighed	Efter konkret individuel vurdering
Det er vigtigt:	• At brugeren oplever personligt velvære og tryghed. • At brugerens værdighed respekteres. • At medarbejderne i arbejdet har fokus på rehabilitering • At ydelserne medvirker til sundhedsfremme og forebyggelse af sygdomme.

5.1.2. Psykisk pleje og omsorg

Ydelse	**Psykisk pleje og omsorg**
Opgaven omfatter typisk	• Tryghedsopkald • Psykisk hjælp og støtte • Socialt opgaver • Skabe/opretholde struktur i dagligdagen • Kontakt til samarbejdspartnere • Observationsbesøg • Situationsbestemt støtte til ledsagelse og flytning.
Hyppighed	Efter konkret individuel vurdering
Det er vigtigt:	• At brugerne oplever maksimalt selvværd • At medarbejderne altid udviser medmenneskelighed og omsorg • At medarbejderne udviser kontakt og tillidsskabende adfærd i forhold til sig selv og hjælpersystemet som helhed.

5.1.3. Målrettet udvikling af personlige, sociale og erhvervsmæssige kompetencer – træning

Ydelse	Målrettet udvikling af personlige, sociale og erhvervsmæssige kompetencer – træning
Opgaven omfatter typisk	• Instruktion og undervisning • Mental træning • Personlig træning • Indkøbstræning • Rengøringstræning • Tøjvasktræning • Madlavningstræning
Hyppighed	Efter konkret individuel vurdering - tidsbegrænset og kun ved skriftlig plan.
Det er vigtigt:	• At brugerne oplever, at egne personlige og sociale kompetencer øges, og at der dermed opnås en forøget livskvalitet. • At brugerne oplever en øget selvhjulpenhed. • At medarbejdernes indsats på sigt mindsker behovet for hjælp.

5.1.4. Ernæring og måltider

Ydelse	Ernæring og måltider
Opgaven omfatter typisk	• Tilberedning af morgenmad og kold mad • Opvarmning af tilberedt mad • Hjælp til spisning og drikning • Tilmelding og kontakt til madservice • Ernæringsvejledning
Hyppighed	Efter konkret individuel vurdering
Det er vigtigt:	• At medarbejderne oplyser om sundhedsfremme • At brugerne får dækket deres ernærings- og væskebehov.

5.2. Praktiske opgaver

5.2.1. Rengøring

Ydelse	**Rengøring (svarende til 2 værelses lejlighed dog max. 67 m^2)**
Opgaven omfatter typisk	• Støvsugning • Gulvvask • Støvaftørring • Rengøring af køkken • Rengøring af bad og toilet • Skraldespand tømmes • Skift af sengetøj • Grundig rengøring **Herudover kan der i særlige tilfælde tildeles :** • Rengøring af indvendig/udvendig trappe • Rengøring køleskab og fryser • Støvsugning og afvaskning af møbler
Hyppighed	Normalt én gang hver 14. dag med mindre særlige forhold gør sig gældende Alle som er visiteret til rengøring kan en gang årligt erstatte den normale rengøring med grundig rengøring. Ydelsen udmåles til husstanden
Det er vigtigt at…	

5.2.2. Tøjvask

Ydelse	Tøjvask
Opgaven omfatter typisk	• Vask i ejendom (individuelt eller fælles) • Møntvask • Maskinvask i hjemmet • Opgaver i hjemmet i forbindelse med vaskeordning • Transport i forbindelse med tøjvask • Vaskeordning
Hyppighed	1 gang hver 14. dag med mindre særlige forhold gør sig gældende.
Det er vigtigt at...	

5.2.3. Indkøb/indkøbsordning

Ydelse	Indkøb/indkøbsordning
Opgaven omfatter typisk	• Personligt indkøb af dagligvarer i nærmeste butikker, dog maximalt to butikker og maximalt 11 kilo varer. • Indkøbsordning med og uden call funktion. • Opgaver i hjemmet i forbindelse med indkøbsordning uden call-funktion. Herudover kan der i særlige tilfælde tildeles : • Afhentning på apotek. • Besøg i bank og på posthus. • Indkøb af tøj og diverse.
Hyppighed	Indkøb udføres én gang pr. uge med mindre særlige forhold gør sig gældende
Det er vigtigt at...	

Bilag 2: Skema til brug for elektronisk dataregistrering

Oplysninger til brug ved fakturering af udført hjælp. Krav om hvilke data, der skal afrapporteres

FIRMA :

Geografisk område	CPR-nr	Navn	Adresse	Ydelse / TOP-kode	Dato

Starttid	Sluttid	Tidsforbrug	Udmålt tid	Diff.	Navn på personen, der udførte opgaven
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	
				0	

BILAG 3 : Afregningspris pr. ydelse

Jævnfør lovgivningen skal de private leverandører betales den samme timepris, som den kommunale hjemmepleje kan udføre ydelserne til. Beregningsgrundlaget er beskrevet i Socialministeriets "Vejledning vedrørende prissætning af praktisk og personlig hjælp".

Der gøres opmærksom på at sygeplejen jævnfør lovgivningen er fritaget fra det frie leverandørvalg, hvorfor der ikke fremlægges en timepris for dette område.

Priserne er udregnet på baggrund af regnskabstal for 2003 (fremskrevet til 2004 niveau). Indkøbsordningen er baseret på 2004 regnskabet og fremskrevet til 2005 tal.
Priserne er udtryk for hvor meget det koster, at levere en times hjemmehjælp:

TABEL 1:

Ydelse varetaget af hjemmehjælper, bemærk at ydelserne ikke ydes om aftenen, natten og i weekenden	**Tidspunkt**	**Pris (2005 niveau)**
Indkøbsordning, uden callfunktion pr. levering	Hverdage	124 kr.
Indkøbsordning med callfunktion pr. levering	Hverdage	153 kr
Indkøb med en hjemmehjælper i hjemmet	Hverdage	312 kr.
Rengøring + grundig rengøring	Hverdage	312 kr.
Tøjvask	Hverdage	312 kr.

Ydelse varetaget af hjemmehjælper eller sosu-assistent	**Tidspunkt**	**Timepris**
Personlig pleje	Hverdage	312 kr.
Personlig pleje	Weekend dag	415 kr.
Personlig pleje	Aften	481 kr.
Personlig pleje	Weekend aften	491 kr.

BILAG 4 : Godkendelsesskema

Leverandørens stamdata

Firma	
Adresse	
Kontaktperson	
Træffetid	
Telefon	
Fax	
Cvr.nr	
Bankforbindelse	
Hjemmeside	
E-mail	
Etableringsår	

Hvilke ydelser ønsker leverandøren godkendelse til at udføre?
Leverandøren skal med undtagelse af Indkøbsordningen kunne levere samtlige ydelser beskrevet i ordningerne i hele kommunen. Dette gælder for alle de borgere, hvor det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udfører hjemmeplejen.

Ordning	Geografisk område	Angiv ønske
Praktisk hjælp dvs. rengøring, tøjvask og indkøb. Kl 08.00 - 18.00 Mandag til Fredag	Indre By Christianshavn Sundby Nord Vesterbro Indre Nørrebro (Blågård) Valby Brønshøj/Husum Amagerbro Bispebjerg Kongens Enghave Ryvang Vanløse Ydre Østerbro Sundby Syd Ydre Nørrebro Valdemarsgade Østerfælled Torv Lærkevej Irlandsvej	
Personlig hjælp dvs. personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, træning af færdigheder Kl. 00.00 - 24.00 alle ugens dage	Indre By Christianshavn Sundby Nord Vesterbro Indre Nørrebro (Blågård) Valby Brønshøj/Husum Amagerbro Bispebjerg Kongens Enghave Ryvang Vanløse Ydre Østerbro Sundby Syd Ydre Nørrebro Valdemarsgade Østerfælled Torv Lærkevej	

Formateret: Engelsk (Storbritannien)

Formateret: Engelsk (Storbritannien)

	Irlandsvej	
Indkøbsordning, hvor det kun er indkøb der skal leveres. Kl 08.00 - 18.00 Mandag til Fredag	Indre By Christianshavn Sundby Nord Vesterbro Indre Nørrebro (Blågård) Valby Brønshøj/Husum Amagerbro Bispebjerg Kongens Enghave Ryvang Vanløse Ydre Østerbro Sundby Syd Ydre Nørrebro Valdemarsgade Østerfælled Torv Lærkevej Irlandsvej	

Formateret: Engelsk (Storbritannien)

Bemærk at dag-, aften og natsygeplejeydelser, samt aflastning (§72) ikke er omfattet af kontrakten.

Sikkerhedsstillelse
Da Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i sidste ende er ansvarlig for at hjælpen gives, stilles der krav om en bankgaranti. For at åbne op for private leverandører i København Kommune vil en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen i de første 6 måneder efter kontraktindgåelsen med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fritage den private leverandør for at stille med en bankgaranti i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. I tilfælde af konkurs eller lignende tilfalder den oprindeligt stillede bankgaranti Sundhedsforvaltningen.

For private leverandører, der ikke har en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen aftales nærmere.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vil efter 6 måneder beregne størrelsen af en bankgaranti, der gælder de private leverandører, der er godkendt i Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens regi. Bankgarantien reguleres således, at den svarer til 5% af en skønnet årsomsætning på grundlag af de første 6 måneder, dog minimum 25.000 kr.. Garantien reguleres derefter mindst 1 gang årligt og desuden ved en eventuel ny kontraktindgåelse. Såfremt den private leverandør ikke ønsker, at opfylde kravet om bankgaranti, så har den private leverandør mulighed for at ophæve kontrakten med gældende varsel.

Leverandørens personalepolitik m.v.
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har en række krav, ønsker og spørgsmål relateret til leverandørens personalepolitik og interne forretningsgange, således at det til stadighed kan dokumenteres, at opgaverne udføres af kvalificeret personale.

Der gøres opmærksom på, at *samtlige* krav, ønsker og spørgsmål skal være bekræftet og/eller udførligt besvaret, for at tilbuddet betragtes som konditionsmæssigt. Herudover kan der vedlægges supplerende information.

a) Hvilke personalekategorier/faggrupper tilbydes?
b) Beskriv/vedlæg personalepolitik.
c) Beskriv/vedlæg arbejdsmiljøpolitik.
d) Beskriv/vedlæg ansættelsespolitik
e) Beskriv/vedlæg politik for løbende efteruddannelse og kompetenceudvikling af det udførende personale.
f) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til den enkelte medarbejder, herunder uddannelse og faglige færdigheder
g) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til baggrund og erfaring i forhold til specialområder så som
- pleje af demente
- pleje af psykisk syge

h) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til uddannelse og erfaring i forhold til at være kvalificeret som ansvarshavende/leder.
i) Beskriv/vedlæg leverandørens beklædningsinstruks.
j) Det bedes oplyst, om tilbudsgiver har tegnet overenskomst med en eller flere faglige organisationer, og om medarbejderne er omfattet af disse. Angiv i givet fald hvilke.

Øvrige punkter der ønskes belyst ved fremsendelse af dokumentation:

Bankerklæring
Leverandørens pengeinstitut skal erklære, at leverandøren ikke er under konkurs betalingsstandsning eller lignende.

Tro og love erklæring om ikke at have gæld til det offentlige. Leverandøren skal bekræfte, at der ikke er gæld eller ubetalte skatter til det offentlige jf . Lov nr. 336 af 13. Maj 1997 om begrænsning af skyldernes mulighed for at deltage i offentlige udbudsforretninger

Hertil kommer punkter vedr. leveringstid/telefontid, beredskab, nødkald, medarbejdernes uddannelse, dokumentation m.m., hvor Leverandøren har mulighed for at beskrive, hvordan leverandøren forventer at opfylde kravene.

Besvarelsen indsendes til :
København Kommune
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
8. kontor. Kontoret for handicappede og psykisk syge
Bernstorffsgade 21[3]
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 37 04

Telefax
33 17 33 88

E-mail: Fritvalgfaf@faf.kk.dk

Formateret: Engelsk (Storbritannien)

BILAG 5: Leverandørkrav for praktisk hjælp
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen 29.09.2004

1 LOVGRUNDLAG 1

2 PERSONALEFORHOLD 1

2.1 PERSONALEPOLITIK 1
2.2 SOCIALT ANSVAR 2
2.3 APV, ARBEJDSMILJØ OG HJÆLPEMIDLER 2
2.4 SKADER/FORSIKRINGER 3
2.5 KOMPETENCE 4

3 ØKONOMISK SIKKERHEDSSTILLELSE OG LEVERANDØROPLYSNINGER 4

3.1 ØKONOMISK SIKKERHEDSSTILLELSE 4
3.2 LEVERANDØROPLYSNINGER 5

4 INFORMATION 5

5 BEREDSKAB 6

6 UNDERLEVERANDØRER 6

7 LEVERINGSBETINGELSER 7

7.1 OPSTART OG OPHØR 7
7.2 LEVERANDØRSKIFT 7
7.3 ÆNDRINGER MV. 7
7.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring 7
7.3.2 Hospitalsindlæggelse 8
7.3.3 Flytning af aftale 8
7.3.4 Forsinkelse 8
7.3.5 Forgæves gang 8

8 SAMARBEJDE 8

9 DOKUMENTATION 9

9.1 EGENKONTROL 9
9.2 TILSYN 9
9.3 BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSER 10
9.4 KLAGER 10

10 BETALINGSBETINGELSER 10

11 KONTRAKTFORHOLD 10

1 Lovgrundlag

I henhold til § 71 i lov om social service har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Loven fastsætter således, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har myndighedsfunktionen. Myndighedsfunktionen indebærer, at det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjemmehjælpen. Denne visitation sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har fastlagt.

Som myndighed er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne til stadighed udføres forsvarligt. Herunder at der sker en revisitation én gang årligt samt i tilfælde af ændringer i borgerens behov for hjælp. Desuden er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er besluttet politisk.

Udførelsen af opgaverne skal ske ud fra intentionerne om maksimal brugerinddragelse. Målet med hjælpen er at gøre modtageren i stand til at klare sig selv eller, hvis dette ikke er muligt at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Dette skal bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang deltager aktivt og har indflydelse på opgaveudførelsen.

§ 43 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastslår, at private udførere er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i lov om social service. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Endelig skal det oplyses, at udførelse af hjemmehjælp siden 1. juli 1993 er omfattet af arbejdsmiljølovens § 13 (om pligt til at etablere eller tilslutte sig bedriftssundhedstjeneste).

2 Personaleforhold

2.1 Personalepolitik

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik, herunder redegøre for tiltag i forhold til "Det rummelige arbejdsmarked" eller hvilke overvejelser der gøres i forbindelse hermed, jf. afsnit 2.2.

Desuden kræver Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, at:

- personalet er bekendt med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens værdigrundlag og er i stand til at efterleve det

- personalet er velsoigneret samt bekendt med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen
- der er dansktalende personale til stede ved udførelse af opgaven i borgerens hjem. Konkret skal personalet kunne:
  - tale dansk så borgerne kan forstå det
  - skrive dansk som er forståeligt for andre faggrupper
  - læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- personalet skal være forsynet med billedlegitimation, der skal forevises på forlangende
- personalet har relevant erfaring fra Social- og Sundhedsområdet eller har modtaget en passende introduktion til opgaverne.

Af hensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.

Der påhviler de ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

Leverandøren skal sikre, at de ansatte er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem ansat og borger. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse.

2.2 Socialt ansvar

Leverandører af praktisk hjælp bedes redegøre for deres politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job samt integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår, jf. aktivloven.

2.3 APV, arbejdsmiljø og hjælpemidler

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitator udarbejder en arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem under det første besøg og i forbindelse med vurderingen og afgørelsen om brugerens behov for hjælp.

- Visitator reviderer APV'en i forbindelse med en revisitation, hvis nødvendigt.
- APV'en gennemføres ud fra gældende regler.
- Leverandøren er forpligtet til at gennemgå og godkende APV'en og udarbejde en særskilt APV.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at praktisk hjælp udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for APV'en, skal leverandøren kontakte visitationen.

Familie – og arbejdsmarkedsforvaltningens visitator giver leverandøren oplysninger om de særlige, væsentlige arbejdsmiljøforhold, der er forbundet med at udføre de konkrete / bevilgede ydelser i det enkelte borgerhjem.

Forhold, der skal oplyses om, kan være fysiske og psykiske forhold, som kun visitator har kendskab til. Visitator skal oplyse om væsentlige arbejdsmiljøforhold i forbindelse med at udføre ydelserne. Det betyder, at leverandøren må antage, at der ikke er tale om særlige forhold, hvis de ikke er angivet i forbindelse med bestillingen.

Eksempler på oplysninger som visitator skal oplyse om er voldsrisiko og risiko for løfteskader på grund af dårlige pladsforhold med mere.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at arbejdet i borgerens hjem udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Leverandøren er endvidere forpligtet til at udarbejde og følge op på arbejdspladsvurderingen (jf. bekendtgørelse om arbejdets udførelse) i det enkelte hjem. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for arbejdspladsvurderingen, skal leverandøren orientere visitator.

De tekniske hjælpemidler og lignende, der vurderes nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen uden udgift for leverandøren efter gældende regler og efter aftale med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Såfremt leverandøren vurderer, at der er behov for yderligere hjælpemidler og lignende for at sikre leverandørens opfyldelse af de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdsstedets indretning meddeles dette visitator.

Alle arbejdsredskaber til brug for udførelse af praktisk hjælp skal stilles til rådighed af borgeren (rengøringsredskaber og udstyr). Både visitator og leverandører er forpligtet til at gøre borgeren opmærksom, hvis redskaberne ikke overholder gældende regler for lov om arbejdsmiljø.

2.4 Skader/forsikringer

Såfremt leverandøren, dennes medarbejdere eller elever i praktik under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne persongruppe. Forsikringspolicen bedes vedlagt i kopi.

Såfremt skadelidte rejser krav mod Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

2.5 Kompetence

Leverandøren er som udgangspunkt forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at yde hjælpen efter 'hjælp-til-selvhjælps' princippet, hvorved borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen, ligesom medarbejderen skal være i stand til at observere ændringer i almentilstanden og handle derefter.

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Leverandører der ønsker at blive godkendt til at yde praktisk hjælp skal sørge for, at medarbejderne har en uddannelse med relevans for opgaven eller på anden måde er oplært.

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der beskæftiges med praktisk hjælp, har fået den nødvendige instruktion for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten. Personalet skal bl.a. være bekendt med følgende regler og retningslinier og have fået dem gennemgået:

- Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens værdigrundlag
- Gældende regler om tavshedspligt
- Gældende regler om oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Undervisning i ergonomi
- Undervisning i arbejdsmiljøregler på området, herunder undervisning i brug af rengøringsmidler og redskaber
- Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsstandarder
- Gældende regler om notatpligt

Leverandøren er forpligtet til observere og indberette ændringer i borgerens funktionsevne hurtigst muligt efter den observerede ændring. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgerens tilstand med betydning for den visiterede ramme. Indberetning skal ske til Lokal- eller Handicapcentrene.

3 Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger

3.1 Økonomisk sikkerhedsstillelse

Da Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i sidste ende er ansvarlig for at hjælpen gives, stilles der krav om en bankgaranti. For at åbne op for private leverandører i København Kommune vil en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen i de første 6 måneder efter kontraktindgåelsen med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fritage den private leverandør for at stille med en bankgaranti i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. I tilfælde af konkurs eller lignede tilfalder den oprindeligt stillede bankgaranti Sundhedsforvaltningen.

For private leverandører, der ikke har en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen aftales nærmere.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vil efter 6 måneder beregne størrelsen af en bankgaranti, der gælder de private leverandører, der er godkendt i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens regi. Bankgarantien reguleres således, at den svarer til 5% af en skønnet årsomsætning på grundlag af de første 6 måneder, dog minimum 25.000 kr.. Garantien reguleres derefter mindst 1 gang årligt og desuden ved en eventuel ny kontraktindgåelse. Såfremt den private leverandør ikke ønsker, at opfylde kravet om bankgaranti, så har den private leverandør mulighed for at ophæve kontrakten med gældende varsel.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen stiller krav om at den private leverandør ikke har gæld til det offentlige jf. Lov nr. 336 af 13. Maj 1997 om begrænsning af skyldernes mulighed for at deltage i offentlige udbudsforretninger.

3.2 Leverandøroplysninger

Dokumentation for økonomiske forhold:

- Oplysninger om leverandørens økonomiske og tekniske formåen
  - En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbudet omhandler.
  - Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen.
  - Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne.
  - En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbudet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.
  - En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige (jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997, § 1, stk.3)
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab, herunder opgørelse over aktiver og passiver (balancen)
- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Boligstyrelsen.

4 Information

I forbindelse med at visitator aflægger besøg i en borgers hjem og vurderer, at borgeren er berettiget til ydelser, gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører. Derudover udleverer visitator informationsmateriale om valgmulighederne samt en beskrivelse af hver enkelt leverandør i distriktet.

Målet med informationsmaterialet er at kvalificere borgernes valg mellem de godkendte leverandører.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udarbejder i samarbejde med den private leverandør information til borgerne udfra de oplysninger, som den private leverandør stiller til rådighed. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anvender en fast skabelon for informationsmaterialet.

Udgiften til udarbejdelse af informationsmaterialet afholdes af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Hvis iværksættelse af hjemmehjælp er uopsættelig – og borgeren ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør – vil hjælpen blive iværksat af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens voksenteam dvs. hjemmeplejeteamet.

Borgeren har til hver en tid ret til at vælge (ny) leverandør under de gældende forudsætninger for leverandørskifte.

5 Beredskab

Leverandører af praktisk hjælp skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.

Leverandører af praktisk hjælp skal levere hjælp hverdage i dagtimerne. Tidspunktet for praktisk hjælp må ikke afskære borgeren fra andre tilbud.

6 Underleverandører

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører samt i hvilket omfang, opgaverne løses af underleverandører.

Det er den leverandør, der har indgået kontrakt med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til borgeren og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for Handicappede og psykisk syge.

7 Leveringsbetingelser

7.1 Opstart og ophør

Leverandøren bliver kontaktet af visitationen, når en borger ønsker at modtage praktisk hjælp fra den pågældende leverandør. Hjælpen skal iværksættes senest 7 dage efter leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen. Ved Indkøbsordning skal denne iværksættes indenfor en uge.

Ved rengøring og tøjvask dog senest 14 dage efter, leverandøren er blevet orienteret. Borgeren skal kontaktes inden for en uge efter, leverandøren har modtaget afgørelsen, bl.a. med henblik på at indgå aftale om hjælpens iværksættelse.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

Besøg kan ikke aflyses, men kan flyttes indenfor 5 hverdage efter aftale med borgeren.

7.2 Leverandørskift

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør en måned efter udgangen af den måned, hvori borgeren har anmodet om leverandørskift. Borgeren skal henvende sig til visitator (Lokal- eller Handicapcentrene) ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkeligt.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

7.3 Ændringer mv.

Leverandøren er forpligtet til at informere Lokal- eller Handicapcentrene om ændringer i borgernes behov for hjælp med henblik på en eventuel revisitation i henhold til retningslinier herfor. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgernes tilstand.

7.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring

En borgers behov for hjælp 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, skal Lokal- eller Handicapcentrene kontaktes efterfølgende.
- Ved *midlertidige ændringer af max 1. måned*, fx hvis en borger får behov for yderligere hjælp i forbindelse med midlertidig sygdom, kontaktes Lokal- og Handicapcentrene.
- Ved *varig ændring*, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal der ske henvendelse til Lokal- og Handicapcentrene, der efterfølgende foretager en revisitation.

7.3.2 Hospitalsindlæggelse

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse aftales aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele dette til Lokal- og Handicapcentrene. I tilfælde af akut indlæggelse, betragtes besøget som forgæves gang (jf. afsnit om betaling) med mindre leverandøren forinden modtager en afmelding. Ved udskrivning fra hospital kontakter hospitalet Lokal- og Handicapcentrene, der tager kontakt til leverandøren.

7.3.3 Flytning af aftale

Ønsker en borger en aftale flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I 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 erstatningstid med mindre andet er aftalt med Lokal- eller Handicapcentrene. For så vidt angår praktisk hjælp må det anses for forsvarligt og hensigtsmæssigt for en effektiv udførelse af hjemmehjælp, at leverandøren har mulighed for at flytte en aftalt tid efter aftale med borgeren. Der skal være et rimeligt tidsinterval mellem aftalt besøg og det tidspunkt, besøget flyttes til.

7.3.4 Forsinkelse

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen kommer max. 1 time (plus / minus) fra det aftalte besøg

7.3.5 Forgæves gang

Ved forgæves besøg afregnes med 100 pct. af den aftalte timepris. Her gælder dog en skærpet tilsynspligt, hvor den private leverandør skal finde ud af hvorfor borgeren ikke lukker op. Den private leverandør skal straks kontakte den lokale hjemmepleje for nærmere information. Såfremt der er mistanke om at borgeren er hjemme, så skal den private leverandør søge at få borgeren til at åbne op, evt. tilkalde låsesmed eller politi. Der ydes ikke særskilt betaling til rekvirering af låsesmed, da denne er inkluderet i afregningsprisen.

8 Samarbejde

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af praktisk hjælp for at sikre fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse mv.

Særlige punkter i leverandørkravene, f.eks. om socialt ansvar, deltagelse i fælles udviklings-projekter, deltagelse i fælles efteruddannelse, deltagelse i uddannelsen af Sosu-elever mv., kan gøres til genstand for nærmere forhandling mellem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde.

Lokal- eller Handicapcentrene aftaler med den enkelte leverandør, hvordan den daglige kontakt mellem leverandøren og Lokal- eller Handicapcentrene skal foregå.

Derudover er leverandøren forpligtet til at deltage i møder med Lokal- eller Handicapcentrene minimum 2 gange årligt, samt efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

Leverandøren er desuden forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører. Til dette formål skal leverandøren anvende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Samarbejdsbog, der forefindes i borgerens hjem. Bogen indeholder sundhedsoplysninger om borgeren, samtykkeerklæring, information om tildelt hjælp og fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende.

9 Dokumentation

Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens sagsbehandling.

9.1 Egenkontrol

Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:

- Leverede ydelser
- Leveret tid
- Ændringer i leveringen: aflysninger, flytninger, erstatningshjælp, anvendelse af fleksibel hjemmehjælp mv. hos den enkelte modtager af hjemmehjælp

Oplysninger skal registreres i en elektronisk løsning, der udvikles af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

9.2 Tilsyn

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsstandarder.

Visitator foretager altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser. Derudover kan visitator foretage stikprøvekontrol. Visitator har desuden til enhver tid ret til på eget initiativ at kontrollere ydelsesleveringen til borgere i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen,

eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

9.3 Brugertilfredshedsundersøgelser

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen undersøger brugernes tilfredshed med leverandører af praktisk hjælp ved undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser.

9.4 Klager

Som udgangspunkt skal uoverensstemmelser udredes mellem borger og leverandør. Ved behandling af egentlige klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling af klager.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal videregives til Lokal- eller Handicapcentrene.

10 Betalingsbetingelser

Afregningen foretages direkte mellem Lokal- og handicapcentrene og leverandøren. Betaling for udført opgave sker på basis af en af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fastsat timepris. Der afregnes månedsvis bagud med en betalingstid på 30 dage.

Grundlaget for timeprisafregningen fremgår af Bilag 2 om timepriser og særskilt beskrivelse af afregningsproceduren.

Sygeplejeartikler indgår ikke i timeprisen, men værnemidler betales af leverandøren. Leverandører af personlig hjælp kan vederlagsfrit rekvirere sygeplejeartikler via Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Timeprisen reguleres som udgangspunkt en gang årligt. Derudover kan lov og overenskomst-mæssige ændringer samt ekstraordinære politiske beslutninger medføre, at timeprisen i løbet af året reguleres.

Aftaler mellem en privat leverandør og borgeren om tilkøbsydelser vil i relation til betaling være Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen uvedkommende.

11 Kontraktforhold

Der udarbejdes kontrakter med de godkendte leverandører. Kontrakterne vil bl.a. indeholde de nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligeholdelse.

Kontrakterne kan ændres i følgende tilfælde:

- Ændringer på baggrund af ny lovgivning
- Ændring i det politisk fastsatte serviceniveau
- Ændringer i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne
- Ændring i leverandørkravene
- Ændring af kriterier for godkendelse af leverandører

Dansk rets almindelige vilkår om misligholdelse er gældende.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anser det som misligholdelse, når leverandører af praktisk hjælp ikke leverer ydelser i overensstemmelse med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsstandarder og leverandørkrav.

Kommer leverandørerne af praktisk hjælp i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Lokal- eller Handicapcentrene meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse. Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten uden varsel.

Uoverensstemmelse vedr. kontraktindholdet eller misligholdelse, der påfører Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen merudgifter, afgøres efter dansk rets almindelige regler og afgøres – i mangel af forligsmæssig løsning – af de ordinære domstole. Værneting er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens hjemting.

BILAG 6: Leverandørkrav for personlig pleje
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen 29.09.2004

1 LOVGRUNDLAG 1

2 PERSONALEFORHOLD 1

2.1 PERSONALEPOLITIK 1
2.2 SOCIALT ANSVAR 2
2.3 APV, ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSBETINGEDE HJÆLPEMIDLER 2
2.4 SKADER/FORSIKRINGER 3
2.5 KOMPETENCE 4

3 ØKONOMISK SIKKERHEDSSTILLELSE OG LEVERANDØROPLYSNINGER 4

3.1 ØKONOMISK SIKKERHEDSSTILLELSE 4
3.2 LEVERANDØROPLYSNINGER 5

4 INFORMATION 5

5 BEREDSKAB 6

6 UNDERLEVERANDØRER 6

7 LEVERINGSBETINGELSER 7

7.1 OPSTART OG OPHØR 7
7.2 LEVERANDØRSKIFT 7
7.3 ÆNDRINGER MV 7
7.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring 7
7.3.2 Hospitalsindlæggelse 8
7.3.3 Flytning af aftale 8
7.3.4 Forsinkelse 8
7.3.5 Forgæves gang 8

8 SAMARBEJDE 8

9 DOKUMENTATION 9

9.1 EGENKONTROL 9
9.2 TILSYN 9
9.3 BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSER 10
9.4 KLAGER 10

10 BETALINGSBETINGELSER 10

11 KONTRAKTFORHOLD 10

1 Lovgrundlag

I henhold til § 71 i lov om social service har Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Loven fastsætter således, at Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen har myndighedsfunktionen. Myndighedsfunktionen indebærer, at det er Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjemmehjælpen. Denne visitation sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen har fastlagt.

Som myndighed er Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne til stadighed udføres forsvarligt. Herunder at der sker en revisitation én gang årligt samt i tilfælde af ændringer i borgerens behov for hjælp. Desuden er Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er besluttet politisk.

Udførelsen af opgaverne skal ske ud fra intentionerne om hjælp-til-selvhjælp. Målet med hjælpen er at gøre modtageren i stand til at klare sig selv eller, hvis dette ikke er muligt at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Dette skal bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang deltager aktivt og har indflydelse på opgaveudførelsen.

§ 43 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastslår, at private udførere er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i lov om social service. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Endelig skal det oplyses, at udførelse af hjemmehjælp siden 1. juli 1993 er omfattet af arbejdsmiljølovens § 13 (om pligt til at etablere eller tilslutte sig bedriftssundhedstjeneste).

2 Personaleforhold

2.1 Personalepolitik

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik, herunder redegøre for tiltag i forhold til "Det rummelige arbejdsmarked" eller hvilke overvejelser der gøres i forbindelse hermed, jf. afsnit 2.2..

Desuden kræver Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen, at:

- personalet er bekendt med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens værdigrundlag og er i stand til at efterleve det

- personalet er velsoigneret samt bekendt med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen
- der er dansktalende personale til stede ved udførelse af opgaven i borgerens hjem. Konkret skal personalet kunne:
  - tale dansk så borgerne kan forstå det
  - skrive dansk som er forståeligt for andre faggrupper
  - læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- personalet skal være forsynet med billedlegitimation, der skal forevises på forlangende
- personalet har relevant erfaring fra Social- og Sundhedsområdet eller har modtaget en passende introduktion til opgaverne.

Af hensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.

Der påhviler de ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

Leverandøren skal sikre, at de ansatte er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem ansat og borger. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse.

2.2 Socialt ansvar

Leverandører af personlig hjælp bedes redegøre for deres politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job samt integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår, jf. aktivloven.

2.3 APV, arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens visitator udarbejder en arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem under det første besøg og i forbindelse med vurderingen og afgørelsen om brugerens behov for hjælp.

- Visitator reviderer APV'en i forbindelse med en revisitation, hvis nødvendigt.
- APV'en gennemføres ud fra gældende regler.
- Leverandøren er forpligtet til at gennemgå og godkende APV'en og udarbejde en særskilt APV.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at praktisk hjælp udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for APV'en, skal leverandøren kontakte visitationen.

Familie – og arbejdsmarkedsforvaltningens visitator giver leverandøren oplysninger om de særlige, væsentlige arbejdsmiljøforhold, der er forbundet med at udføre de konkrete / bevilgede ydelser i det enkelte borgerhjem.

Forhold, der skal oplyses om, kan være fysiske og psykiske forhold, som kun visitator har kendskab til. Visitator skal oplyse om væsentlige arbejdsmiljøforhold i forbindelse med at udføre ydelserne. Det betyder, at leverandøren må antage, at der ikke er tale om særlige forhold, hvis de ikke er angivet i forbindelse med bestillingen.

Eksempler på oplysninger som visitator skal oplyse om er voldsrisiko og risiko for løfteskader på grund af dårlige pladsforhold med mere.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at arbejdet i borgerens hjem udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Leverandøren er endvidere forpligtet til at udarbejde og følge op på arbejdspladsvurderingen (jf. bekendtgørelse om arbejdets udførelse) i det enkelte hjem. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for arbejdspladsvurderingen, skal leverandøren orientere visitator.

De tekniske hjælpemidler og lignende, der vurderes nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen uden udgift for leverandøren efter gældende regler og efter aftale med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Såfremt leverandøren vurderer, at der er behov for yderligere hjælpemidler og lignende for at sikre leverandørens opfyldelse af de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdsstedets indretning meddeles dette visitator.

Alle arbejdsredskaber til brug for udførelse af praktisk hjælp skal stilles til rådighed af borgeren (rengøringsredskaber og udstyr). Både visitator og leverandører er forpligtet til at gøre borgeren opmærksom, hvis redskaberne ikke overholder gældende regler for lov om arbejdsmiljø.

2.4 Skader/forsikringer

Såfremt leverandøren, dennes medarbejdere eller elever i praktik under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne persongruppe. Forsikringspolicen bedes vedlagt i kopi.

Såfremt skadelidte rejser krav mod Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

2.5 Kompetence

Leverandøren er som udgangspunkt forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at yde hjælpen efter 'hjælp-til-selvhjælps' princippet, hvorved borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen, ligesom medarbejderen skal være i stand til at observere ændringer i almentilstanden og handle derefter.

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Leverandører der ønsker at blive godkendt til at yde personlig hjælp skal sørge for, at de af leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, i nødvendigt omfang har en sundhedsfaglig uddannelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forudsætter, at leverandører af personlig hjælp har sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden.

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der beskæftiges med plejeopgaver, har fået den nødvendige instruktion for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten. Personalet skal bl.a. være bekendt med følgende regler og retningslinier og have fået dem gennemgået:

- Gældende regler om tavshedspligt
- Gældende regler om oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Undervisning i ergonomi
- Udførelse af personlig hygiejne og pleje hos borger
- Undervisning i medicingivning, dvs. at hjælpe og støtte borgerne i at tage doseret medicin
- Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsstandarder
- Gældende regler om notatpligt.

Leverandøren er forpligtet til observere og indberette ændringer i borgerens funktionsevne hurtigst muligt efter den observerede ændring. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgerens tilstand med betydning for den visiterede ramme. Indberetning skal ske til Lokal- og handicapcentrene.

3 Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger

3.1 Økonomisk sikkerhedsstillelse

Da Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i sidste ende er ansvarlig for at hjælpen gives, stilles der krav om en bankgaranti. For at åbne op for private leverandører i København Kommune vil en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen i de første 6 måneder efter kontraktindgåelsen med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fritage den private leverandør for at stille med en bankgaranti i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. I tilfælde af konkurs eller lignede tilfalder den oprindeligt stillede bankgaranti Sundhedsforvaltningen.

For private leverandører, der ikke har en bankgaranti i Sundhedsforvaltningen aftales nærmere.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vil efter 6 måneder beregne størrelsen af en bankgaranti, der gælder de private leverandører, der er godkendt i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens regi. Bankgarantien reguleres således, at den svarer til 5% af en skønnet årsomsætning på grundlag af de første 6 måneder, dog minimum 25.000 kr.. Garantien reguleres derefter mindst 1 gang årligt og desuden ved en eventuel ny kontraktindgåelse. Såfremt den private leverandør ikke ønsker, at opfylde kravet om bankgaranti, så har den private leverandør mulighed for at ophæve kontrakten med gældende varsel.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen stiller krav om at den private leverandør ikke har gæld til det offentlige jf. Lov nr. 336 af 13. Maj 1997 om begrænsning af skyldernes mulighed for at deltage i offentlige udbudsforretninger.

3.2 Leverandøroplysninger

Dokumentation for økonomiske forhold:

- Oplysninger om leverandørens økonomiske og tekniske formåen
  - En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbudet omhandler.
  - Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen.
  - Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne.
  - En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbudet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.
  - En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige (jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997, § 1, stk.3)
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab, herunder opgørelse over aktiver og passiver (balancen)
- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Boligstyrelsen.

4 Information

I forbindelse med at visitator aflægger besøg i en borgers hjem og vurderer, at borgeren er berettiget til ydelser, gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører. Derudover udleverer visitator informationsmateriale om valgmulighederne samt en beskrivelse af hver enkelt leverandør i distriktet.

Målet med informationsmaterialet er at kvalificere borgernes valg mellem de godkendte leverandører.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udarbejder i samarbejde med den private leverandør information til borgerne udfra de oplysninger, som den private leverandør stiller til rådighed. Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningen anvender en fast skabelon for informationsmaterialet.

Udgiften til udarbejdelse af informationsmaterialet afholdes af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Hvis iværksættelse af hjemmehjælp er uopsættelig – og borgeren ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør – vil hjælpen blive iværksat af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens voksenteam dvs. hjemmeplejeteamet.

Borgeren har til hver en tid ret til at vælge (ny) leverandør under de gældende forudsætninger for leverandørskifte.

5 Beredskab

Leverandører af personlig hjælp skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.).

Leverandører af personlig hjælp skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos leverandørens brugere.

Leverandører af personlig hjælp er forpligtet til at levere hjælp hele døgnet på alle årets dage. Det gælder såvel planlagte ydelser som akutydelser. Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor ydelserne leveres.

Ønsker leverandøren ikke at have et døgnberedskab, kan leverandøren indgå aftale med en underleverandør. Eksempelvis kan Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens hjemmepleje anvendes som underleverandør.

Tidspunktet for personlig hjælp må ikke afskære borgeren fra andre tilbud.

6 Underleverandører

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører samt i hvilket omfang, opgaverne løses af underleverandører.

Det er den leverandør, der har indgået kontrakt med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til borgeren og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens kontor for Handicappede og psykisk syge .

7 Leveringsbetingelser

7.1 Opstart og ophør

Leverandøren bliver kontaktet af visitationen, når en borger ønsker at modtage personlig hjælp fra den pågældende leverandør. Hjælpen skal iværksættes umiddelbart, efter leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen. Ved tildeling af mindre omfattende personlig hjælp, eksempelvis ved tildeling af et ugentlig bad, skal borgeren kontaktes inden for en uge, bl.a. med henblik på at indgå aftale om hjælpens iværksættelse.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

Besøg kan ikke aflyses.

7.2 Leverandørskift

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør en måned efter udgangen af den måned, hvori borgeren har anmodet om leverandørskift. Borgeren skal henvende sig til visitator i Lokal- eller Handicapcenteret ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkeligt, men skriftlig anmodning er hovedreglen.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

7.3 Ændringer mv.

Leverandøren er forpligtet til at informere Lokal- og Handicapcentrene om ændringer i borgernes behov for hjælp med henblik på en eventuel revisitation i henhold til retningslinier herfor. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgernes tilstand.

7.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring

En borgers behov for hjælp 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, skal Lokal- eller Handicapcentrene kontaktes efterfølgende.
- Ved *midlertidige ændringer af max 1. måned*, fx hvis en borger får behov for yderligere hjælp i forbindelse med midlertidig sygdom, kontaktes Lokal- og Handicapcentrene.
- Ved *varig ændring*, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal der ske henvendelse til Lokal- og Handicapcentrene, der efterfølgende foretager en revisitation.

7.3.2 Hospitalsindlæggelse

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse aftales aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele dette til Lokal- og Handicapcentrene. I tilfælde af akut indlæggelse, betragtes besøget som forgæves gang (jf. afsnit om betaling) med mindre leverandøren forinden modtager en afmelding. Ved udskrivning fra hospital kontakter hospitalet Lokal- og Handicapcentrene, der tager kontakt til leverandøren.

7.3.3 Flytning af aftale

Ønsker en borger en aftale flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I 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 erstatningstid med mindre andet er aftalt med Lokal- og Handicapcentrene. Som altovervejende hovedregel må leverandøren ikke flytte aftaler vedrørende personlig hjælp.

7.3.4 Forsinkelse

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen kommer max. 1 time (plus / minus) fra det aftalte besøg

7.3.5 Forgæves gang

Ved forgæves besøg afregnes med 100 pct. af den aftalte timepris. Her gælder dog en skærpet tilsynspligt, hvor den private leverandør skal finde ud af hvorfor borgeren ikke lukker op. Den private leverandør skal straks kontakte den lokale hjemmepleje for nærmere information. Såfremt der er mistanke om at borgeren er hjemme, så skal den private leverandør søge at få borgeren til at åbne op, evt. tilkalde låsesmed eller politi. Der ydes ikke særskilt betaling til rekvirering af låsesmed, da denne er inkluderet i afregningsprisen.

8 Samarbejde

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af personlig hjælp for at sikre fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse mv.

Særlige punkter i leverandørkravene, f.eks. om socialt ansvar, deltagelse i fælles udviklings-projekter, deltagelse i fælles efteruddannelse, deltagelse i uddannelsen af Sosu-elever mv., kan gøres til genstand for nærmere forhandling mellem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde.

Lokal- eller Handicapcentrene aftaler med den enkelte leverandør, hvordan den daglige kontakt mellem leverandøren og Lokal- eller Handicapcentrene skal foregå.

Derudover er leverandøren forpligtet til at deltage i møder med Lokal- eller Handicapcentrene minimum 2 gange årligt, samt efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

Leverandøren er desuden forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører. Til dette formål skal leverandøren anvende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Samarbejdsbog, der forefindes i borgerens hjem. Bogen indeholder sundhedsoplysninger om borgeren, samtykkeerklæring, information om tildelt hjælp og fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende.

9 Dokumentation

Der henvises til standardkontraktens bestemmelser.

Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens sagsbehandling.

9.1 Egenkontrol

Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:

- Leverede ydelser
- Leveret tid
- Ændringer i leveringen: aflysninger, flytninger, erstatningshjælp, anvendelse af fleksibel hjemmehjælp mv. hos den enkelte modtager af hjemmehjælp

Oplysninger skal være tilgængelige for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ved anmodning.

9.2 Tilsyn

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens kvalitetsstandarder. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er i øjeblikket ved at revidere gennemførelsen af tilsynsforpligtelsen, som leverandører af personlig hjemmehjælp vil være underlagt fremover.

Visitator foretager altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser. Derudover kan visitator foretage stikprøvekontrol. Visitator har desuden til enhver tid ret til på eget initiativ at kontrollere ydelsesleveringen til borgere i Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen,

eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

9.3 Brugertilfredshedsundersøgelser

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen undersøger brugernes tilfredshed med leverandører af personlig hjælp ved undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser.

9.4 Klager

Som udgangspunkt skal uoverensstemmelser udredes mellem borger og leverandør. Ved behandling af egentlige klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling af klager.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal videregives til Lokal- eller Handicapcentrene. Der henvises i øvrigt til vilkår for klageadgang i standardkontrakten.

10 Betalingsbetingelser

Afregningen foretages direkte mellem Lokal- og handicapcentrene og leverandøren. Betaling for udført opgave sker på basis af en af Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningen fastsat timepris. Der afregnes månedsvis bagud med en betalingstid på 30 dage.

Grundlaget for timeprisafregningen fremgår af Bilag 2 om timepriser og særskilt beskrivelse af afregningsproceduren.

Sygeplejeartikler indgår ikke i timeprisen, men værnemidler betales af leverandøren. Leverandører af personlig hjælp kan vederlagsfrit rekvirere sygeplejeartikler via Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Timeprisen reguleres som udgangspunkt en gang årligt. Derudover kan lov og overenskomstmæssige ændringer samt ekstraordinære politiske beslutninger medføre, at timeprisen i løbet af året reguleres.

11 Kontraktforhold

Der udarbejdes kontrakter med de godkendte leverandører. Kontrakterne vil bl.a. indeholde de nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligholdelse. I kontraktforhandlingerne vil Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen gå i dialog med leverandørerne om fakturering og afregning.

Kontrakterne kan ændres i følgende tilfælde:

- Ændringer på baggrund af ny lovgivning

- Ændring i det politisk fastsatte serviceniveau
- Ændringer i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne
- Ændring i leverandørkravene
- Ændring af kriterier for godkendelse af leverandører

Dansk rets almindelige vilkår om misligholdelse er gældende.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anser det som misligholdelse, når leverandører af personlig hjælp ikke leverer ydelser i overensstemmelse med Familie- og Arbejdsmarkeds-forvaltningens kvalitetsstandarder og leverandørkrav.

Kommer leverandørerne af personlig hjælp i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Lokal- eller Handicapcentrene meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse. Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten uden varsel.

Uoverensstemmelse vedr. kontraktindholdet eller misligholdelse, der påfører Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen merudgifter, afgøres efter dansk rets almindelige regler og afgøres – i mangel af forligsmæssig løsning – af de ordinære domstole. Værneting er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens hjemting.

BILAG 7:

Uanmeldte tilsyn

Udarbejdet December 2004 / Januar 2005

Uanmeldte tilsyn i FAF er et af elementerne af tilsynet hos hjemmeboende borgere, der modtager hjælp efter servicelovens § 71.

Uanmeldte tilsyn afvikles i hvert center / privatleverandør 1 gang årligt. Efter behov kan der afvikles flere uanmeldte tilsyn.

Hvem udfører uanmeldte tilsyn ?

Uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen udføres af faglige konsulenter, K08.

Planlægning af uanmeldte tilsyn

De faglige konsulenter forbereder sig inden tilsynsdagen ved at:
- Læse centrets udviklingsplan
- Læse eventuelle tidligere tilsynsrapporter
- Udvælge 3- 5 borgere, der får ydelser efter servicelovens § 71, i det pågældende center / private leverandør. Vedlagt kriterier for udvælgelse.

Afvikling af tilsynet

Hverdagen før tilsynet afvikles, kontakter de faglige konsulenter telefonisk TA- eller VT chefen. Der orienteres om:
- At der vil komme uanmeldt tilsyn samme dag
- Hvilke borgere, der er udvalgt
- Hvilket tidsrum tilsynet forventes afviklet i.

TA- eller VT chefen orienterer gensidigt hinanden om, at der kommer tilsyn.

Ledelsen fremfinder journaler på de udvalgte borger. Dette indbefatter:
- Bestillers sagsdokumentation
- Udføres sagsdokumentation
- Dokumentation for afregning.

Ledelsen finder et lokale de faglige konsulenter kan opholde sig i, mens de læser de udvalgte borgeres journaler igennem.

Ledelsen planlægger samtale over middag på tilsynsdagen mellem de faglige konsulenter og:
- Leder af bestiller

- Leder af udfører
- Visitationen
- Udførere, der kender de udvalgte borgere.

Rækkefølgen af samtalerne er vilkårlig og planlægges af lederen. Samtalerne vil forgå som en dialog og vil tage udgangspunkt i manualen for uanmeldte tilsyn.
Det er op til ledelsen og medarbejderne, om samtalerne skal afvikles enkeltvis eller som gruppesamtaler.

På tilsynsdagen om morgenen, høres ledelsen om der er særlige forhold, at tage hensyn til vedrørende de udvalgte borgere.
Ledelsen informeres om, hvem der aflægger tilsyn i en udvalgt borgers hjem, samt i hvilket tidsrum dette tilsyn afvikles.

Ledelsen kontakter telefonisk den borger, der er udvalgt til at få tilsyn i hjemmet:

- Borgeren informeres om baggrund for og indhold i tilsyn i hjemmeplejen
- Der indhentes tilsagn om tilsyn i borgerens hjem
- Der informeres om hvem af de faglige konsulenter, der kommer samt hvilket tidsrum tilsynet finder sted.

De faglige konsulenter læser selv de udvalgte borgeres journaler igennem.

På tilsynsdagen, over middag, afvikles samtaler med ledere, visitator og udfører, der kender de "udvalgte" borgere.

På tilsynsdagen eller dagen efter foretager de faglige konsulenter tilsyn hos den udvalgte borger. Der vil blive tages udgangspunkt i manualen for uanmeldte tilsyn.
Borgeren vil efter tilsynet modtage en kort skriftlig konklusion af tilsynet i borgerens hjem. Kopi sendes til centret. Anonymiseret kopi vedlægges tilsynsrapporten

Ved tilsynets afslutning kontaktes lederne. Der drøftes evt. opklarende spørgsmål. Herudover gives der en kort og generel orientering om umiddelbare konklusioner af tilsynet.

De faglige konsulenter sikrer at centerchefen er orienteret om, at der har været uanmeldt tilsyn.

Senest 3 uger efter tilsynet udarbejder de faglige konsulenter tilsynsrapport. Den foreløbige tilsynsrapport sendes i intern høring via mail til ledelsen. **Svarfrist: 10 dage.**
Centret får mulighed for at korrigere eventuelle fejl i tilsynsrapporten inden offentliggørelse.
Ved offentliggørelse forstås, at det er et officielt dokument, der kan udleveres til en borger, organisation eller lignende ved anmodning om udlevering af tilsynsrapport fra det pågældende center / leverandør.

Den endelige tilsynsrapport sendes til centerchefen / private leverandør.

Ud fra bemærkninger/anbefalinger i tilsynsrapporten kan de faglige konsulenter bede om handleplaner.

Tilsyn hos private leverandører afvikles på samme måde som hos den offentlig leverandør, voksenteamet.

Udvælgelse af borgere ved uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen

Der udvælges 3- 5 borgere ved hvert enkelt tilsyn. Antallet er afhængigt af centrets / den private leverandørs størrelse.

Borgerne udvælges ud fra følgende kritier:

- 1 - 2 borger med udelukkende praktisk hjælp
- 1 - 2 borger med udelukkende personlig hjælp
- 1 - 2 borger med både personlig og praktisk hjælp.

De faglige konsulenter udvælger borgerne via TOP og visitatorernes elektroniske dokumentløsning, "Visitationssystemet".

Ved hvert enkelt tilsyn vil 1 af ovenstående borgere blive udvalgt med henblik på interview og tilsyn i borgerens hjem.
Borgeren udvælges ud fra hvilken borger, der sidst har fået udført ydelser.

Borgeren der udvælges:

- Skal give samtykke til at blive interviewet og få tilsyn i hjemmet
- Anonymiseres i tilsynsrapporten.

Københavns Kommune Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for handicappede og psykisk syge

Bilag 8:

Klagevejledning til borgere, der modtager hjemmehjælp / hjemmesygepleje

1. Klage vedrørende hjemmehjælp

Afgørelser om **hjemmehjælp** er truffet efter Servicelovens §§ 71 og 72.
Du har mulighed for at klage over den hjemmehjælp du har fået bevilget, modtager, eller har fået afslag på ved at du henvender dig skriftligt til dit lokalcenter eller handicapcenter. Her vil din klage blive genvurderet inden for 4 uger efter at klagen er modtaget.
Hvis dit lokalcenter eller handicapcenter ikke kan give dig medhold i klagen sendes den videre til:

Klagerådet for Københavns Kommune
Sundhedsforvaltningen
Sjællandsgade 40
2200 København N

Klagerådet behandler din klage og sender sin indstilling i sagen til Direktionen i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Forvaltningen vil herefter tage stilling til sagen og sender dig en afgørelse.
Hvis du stadig ikke er tilfreds, kan du efter servicelovens § 75 g, og senest 4 uger efter, at du har modtaget forvaltningens afgørelse, anke sagen til:

Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksbergs Kommuner
Landemærket 11
1119 København K

2. Klage vedrørende betaling for midlertidig hjemmehjælp

Afgørelse om **betaling for midlertidig hjemmehjælp** er truffet efter Servicelovens § 82.
Hvis du ikke er tilfreds med den fastsatte betaling for midlertidig hjemmehjælp skal du henvende dig skriftligt til dit lokalcenter eller handicapcenter. Klagen skal indsendes til dit lokalcenter eller handicapcenter inden 4 uger efter, at du har modtaget lokalcentrets / handicapcentrets afgørelse. Her vil din sag blive vurderet igen. Hvis dit lokalcenter eller handicapcenter ikke giver medhold i klagen indbringer de sagen for:

Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksbergs Kommuner
Landemærket 11
1119 København K