

BILAG TIL

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

2. DEL

Appendiks: Tillæg til standardkontrakt vedrørende Indkøbsordning

Indkøbsordning til hjemmehjælpsmodtagere

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Tillæg til standardkontrakt – tilrettet den 22. april 2003

1. Indledning

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har den 11. december 2002 besluttet, at varetagelsen af indkøb til hjemmehjælpsmodtagere, kan ske bydelsvist. Dette er endelig godkendt af Borgerrepræsentationen den 10. April 2003.

Følgende præmisser gælder ved Indkøbsordningen

- Hjemmehjælpsmodtagerne skal have en vis valgfrihed mht. valg af varer gennem en valgmulighed mellem forskellige leverandører (butikker).
- Indkøbsordningen etableres opdelt pr. bydel. Der skal således være flere alternative leverandører (butikker) i hver bydel.
 - Den enkelte borger tilmeldes en bestemt leverandør, og der vil alene kunne skiftes leverandør pr. den første i måneden.
- Ordningen gælder alene hjemmehjælpsmodtagere, der af kommunen vurderes selv at kunne åbne døren for leverandørens personale. Skulle der være borgere som ikke selv kan åbne døren, men er villig til at udlevere nøgle til den private

leverandør, så kan disse borgere også tilsluttes Indkøbsordningen. I sidstnævnte tilfælde påhviler det den private leverandør at opbevare nøglerne på betryggende vis. Det gælder forsat at den private leverandør ikke må komme i borgerens hjem såfremt borgeren ikke er hjemme.

Målgruppen for indkøbsordningen er de borgere, som i dag er visiteret til bistand til indkøb, typisk ugentligt.

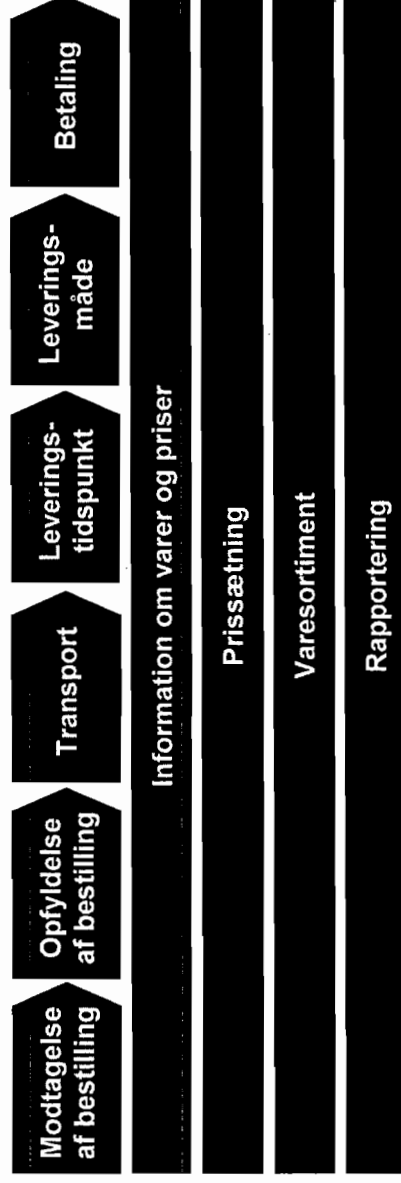
Indkøbsordningen vil have karakter af rammeaftaler, hvilket indebærer, at den enkelte leverandør ikke på forhånd er garanteret en omsætning. Denne vil være bestemt af, hvor mange borgere der vælger den enkelte leverandør.

Leverandørerne vil skulle beskrive, hvordan de vil opfylde de stillede krav. jf. afsnit 2.

2. Kravspecifikation

I dette afsnit specificeres kravene til løsningen. Kravspecifikationen omfatter de enkelte komponenter i indkøbsordningen:

- Opstart
- Varesortiment
- Information om varer og priser
- Modtagelse af bestilling
- Opfyldelse af bestilling
- Transport
- Levering
- Betaling
- Rapportering
- Kvalitetssikring



Kravspecifikationens opbygning

Nr. – Hvert krav har et unikt nummer, som anvendes ved henvisninger

Type

M Minimumskrav - leverandørernes opfyldelse af disse krav vægtes højt ved udvælgelse af leverandører.

O Option.

Krav – Udbyders formulering af krav.

Opfyldt – Skal udfyldes af leverandøren. J angives, hvis kravet kan opfyldes helt, D angives, hvis kravet kan opfyldes delvist, og N angives, hvis kravet ikke kan opfyldes.

Leverandørens redegørelse - I alle tilfælde bedes leverandøren redegøre for svaret.

2.1 Opstart

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker at skabe en ramme, der giver mulighed for, at leverandørerne har mulighed for en gradvis etablering af ordningen, hvor leverandørerne over en periode håndterer et vist antal nye kunder pr. måned.

Det er kommunens intention, at idriftsættelsen påbegyndes senest tre måneder efter kontraktindgåelse, og at ordningen er i fuld drift efter yderligere seks måneder (dvs. ni måneder efter kontraktindgåelse).

Kravspecifikation				Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse	
2.1.1	M	Frist for idriftsættelse af ordningen vil blive endelig fastlagt efter kontraktindgåelse.		Leverandøren bedes angive, hvor mange nye kunder, der kan håndteres pr. måned.	

2.2. Varesortiment

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker, at borgerne i indkøbsordningen har et bredt varesortiment at vælge fra. Det gælder også i forhold til at have flere pakningsstørrelser at vælge imellem for den samme vare (fx 1 kg mel og 2 kg mel). Leverandøren skal i sit sortiment tage hensyn til, at der er tale om små husstande, hvoraf mange udgøres af enkeltpersoner. Leverandøren skal ligeledes tage hensyn til etniske gruppers særlige behov.

Kravspecifikation			
Leverandørens svar			
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.2.1	M	Leverandørens varesortiment skal være så bredt, at det afspejler vareudbudet i en dagligvarebutik dvs. i stil med Netto, Brugsen og Føtex	Leverandørens redegørelse
2.2.2	M	Det skal være muligt for borgeren at bestille økologiske varer (mejeri, kød, frugt & grønt).	Leverandøren bedes redegøre for sortiment af økologiske varer:
2.2.3	M	Tilbudsgiver skal i sit varesortiment tilbyde diabeteskost, og skal som et minimum tilbyde følgende: <ul style="list-style-type: none"> - Fedtfattigt kød - Fedtfattigt pålæg - Fedtfattige mælkeprodukter - Fedtfattige færdigretter - Oliemargarineprodukt til tilberedning af madvarer - Fiberholdigt brød - Et udvalg af slik sødet med sødestoffer, der ikke påvirker blodsukkeret - Lemonade, lightprodukt - Sodavand, lightprodukt - Saft, lightprodukt 	Leverandøren bedes redegøre for sortiment af diabeteskost:

2.3. Information om varer og priser

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker, at borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen, informeres om både priser og vareudbud på en måde, der gør dem i stand til at vælge mellem varerne på et reelt grundlag, og som skaber tryghed omkring ordningen.

Kravspecifikation		Leverandørens svar		
Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.3.1	M	Priser, varesortiment samt yderligere relevante oplysninger skal som et minimum være tilgængelige på Internettet og i papirform. Priskravene skal afspejle de almindelige dagligvarers prisniveau		Leverandøren bedes redegøre for, hvordan kravet opfyldes.
2.3.2	M	Leverandøren skal stille informationer, ekspertise og sparring til rådighed vedrørende ordningens processer og "regler" i et omfang, der muliggør at kommunen kan udarbejde skriftligt materiale, der sikrer, at borgere informeres om ordningen på en måde som gør borgerne trygge ved ordningen.		

2.4. Bestillinger

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker en enkel og brugervenlig bestillingsproces, med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov og karakteristika. Bestillinger kan foretages enten af borgere eller af den enkelte bydels hjemmepleje. Bydelens hjemmepleje kan vælge at varetage kontakten mellem borgeren og leverandøren, både hvad angår bestillinger, aflysninger og forsinkelser mv. Bestillingerne registreres elektronisk hos leverandøren til styrings-, rapporterings- og opfølgningsformål.

Det er en væsentlig interesse for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, at den internetbaserede bestillingsløsning er hurtig, effektiv og driftssikker at anvende, således at bestillingsprocessen bliver så smidig og optimal som muligt.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.4.1	O	Der skal være mulighed for borgeren at bestille varerne via Internettet. Såfremt det er hjemmeplejen, der forestår indkøbene så skal hjemmeplejen have adgang til Internettet.	
2.4.2	M	Ved bestilling via Internet skal det være muligt, med udgangspunkt i det fulde varesortiment, at definere et afgrænset sortiment for den enkelte borger, således at bestilleren ved efterfølgende bestillinger i vidt omfang kan nøjes med at orientere sig inden for det afgrænsede varesortiment.	Leverandøren bedes redegøre for, hvordan denne løsning vil være udformet.
2.4.3	O	Der skal ved bestilling via Internet være mulighed for at anvende seneste afgivne bestilling som skabelon.	
2.4.4	O	Der skal for den enkelte bestilling være mulighed for blot at bekræfte forrige bestilling, således at der leveres præcis de samme varer, som ved sidste bestilling og levering.	

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.4.5	M	Ved bestilling via Internet skal der være indarbejdet kontroller, som forhindrer abnormt store bestillinger, som skyldes fejlangivelser. Leverandørens system skal kunne "advare" bestilleren når der bestilles overnormale mængder af en bestemt vare.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes bestilleren vil blive advaret ved bestilling af overnormale mængder af varer.
2.4.6	O	Der skal ved bestilling via Internet være mulighed for at rette i afgivet bestilling, såfremt den ikke er under behandling hos leverandøren.		
2.4.7	M	Fristen for afgivelse af bestilling er senest 48 timer før levering.		Leverandøren bedes redegøre for, hvor lang tid i forvejen bestilling skal afgives og på hvilken måde.
2.4.8	M	Leverandøren skal på forlangende demonstrere, hvor lang tid det tager en rutineret bruger at gennemføre en standardbestilling. En standardbestilling defineres i den sammenhæng som bestilling af 15 varer ud af et brugerdefineret sortiment på 200 varenumre. Demonstrationen skal foregå 'live'. Demonstrationen kan finde sted direkte på leverandørens server, således at hastigheden ikke påvirkes af opkobling, belastning af Internettet mv.		
2.4.9	M	Leverandøren skal sikre, at der er entydig nummerreference mellem information om varesortiment, faktura og varer.		
2.4.10	O	Leverandøren skal acceptere og levere alle bestillinger, som har en værdi af minimum 120 kroner.		Leverandøren bedes anføre krav til minimumsbestilling.
2.4.11	O	Afbestiller kommunen eller borgeren ikke en levering senest 48 timer i forvejen debiteres kommunen/borgeren for leveringen og varerne. Her afhænger det af om det er borgeren eller hjemmeplejen, der forestår / bestiller indkøbene. Eneste undtagelsestilfælde er ved akut indlæggelse, hvor afbestilling ikke kunne nå at finde sted fra borgerens side.		Leverandøren bedes angive med hvilken frist og på hvilken måde, kommunen eller borgeren kan annullere en levering.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.4.12	M	I tilfælde af, at varen er udsolgt, skal der leveres en erstatningsvare. Erstatningsvaren skal være så identisk med den bestilte varer som muligt. Borgeren har i den forbindelse ret til at fravælge erstatningsvarer.	Leverandørens redegørelse

2.5. Varer

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.5.1	M	Fødevarer med en holdbarhed under 14 dage skal ved leveringstidspunktet være så lang tid fra udløbsdato som praktisk muligt.	Leverandøren bedes for følgende tre varegrupper redegøre for, hvorledes det vil blive sikret, at varerne har den længst mulige holdbarhed ved leveringstidspunktet: <ol style="list-style-type: none">1. Brød2. Kødvarer3. Mejeriprodukter

2.6. Transport af varer til borgerens bopæl

De borgere, som tilknyttes indkøbsordningen har krav på, at varer transporteres forsvarligt. For køle- og frostvarers vedkommende indebærer det transport under de rette temperaturmæssige forhold for at undgå fordærvet mad, optøning af frostvarer etc. For øvrige varer indebærer forsvarlig transport, at varerne transporteres uden risiko for at gå i stykker eller at blive udsat for ekstreme temperaturer.

Kravspecifikation		Leverandørens svar		
Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.6.1	M	Leverandøren skal til en hver tid overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer. Der henvises bl.a. til Bekendtgørelse 198 af 22 marts 2001 om fødevarerhygiejne (jf. bekendtgørelsens kap. 6).		

2.7. Levering

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker, at levering af varer på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed. Derfor er uniformering, legitimation og overholdelse af aftalte leveringstidspunkter afgørende elementer i indkøbsordningen. Leverandøren bør desuden tilstræbe, at det så vidt muligt er det samme bud, der leverer til den samme borger, således at det sikres, at borgeren kan føle sig tryk ved budet.

Ved genlevering som følge af, at kommunen ikke har informeret leverandøren om, at borgeren ikke er hjemme indenfor den fastsatte leveringstid, betaler Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen for én ekstra levering. I de tilfælde hvor borgeren selv er ansvarlig for manglende aflysning betaler borgeren for genlevering. Kommunen informerer leverandøren i de tilfælde, hvor en borger er blevet indlagt på hospital eller lignende, og derfor ikke har mulighed for at modtage leveringen.

Kravspecifikation			Leverandørens svar
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
		Aftalt leveringstidspunkt	Leverandørens redegørelse
2.7.1	M	Der skal være mulighed for at fremsætte ønske om, hvilken ugedag der skal være fast leveringsdag. Leveringen skal tilbydes inden for et tidsinterval på 2 timer på den faste leveringsdag. Det skal være muligt at få leveret varer på alle hverdage i tidsrummet 8.00 – 18.00. I de tilfælde, hvor leveringsdag falder på en helligdag skal der som minimum leveres på først kommende leveringsdag før første helligdag.	
2.7.2	M	Leverandøren skal levere til den enkelte borger indenfor samme tidsrum hver uge, og skal således kun kontakte borgeren eller bydelens hjemmepleje (afhængig af hvem der bestiller varerne), hvis der er ændringer i forhold til den faste leveringstid, f.eks. ved helligdage. Leverandøren skal i den forbindelse varsle ændring af fast leveringstidspunkt 14 dage i forvejen	Leverandøren bedes redegøre for, hvordan ændringer i leveringstidspunkt kommunikeres til bydelens indkøbsenhed.

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.7.3	M	Leverandøren skal give mulighed for, at borgere kan tilmeldes henholdsvis afmeldes levering fra leverandøren mindst en gang månedligt, 10 dage fra månedens afslutning.		Leverandøren bedes redegøre for, hvordan tilmelding og afmelding vil blive håndteret, og hvor hyppigt og med hvilken varsel dette kan tilbydes.
2.7.4	O	Leverandøren skal tilbyde "akutlevering" på hjemkomstdagen til borgere, der kommer hjem fra hospital eller lign. Hvis borgeren ikke kommer hjem på en leveringsdag, da på førstkommande hverdag.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes kravet vil blive opfyldt, herunder med hvilken varsel kommunen senest skal afgive bestilling forud for levering. Det kan i den sammenhæng oplyses, at kommunen typisk først vil være vidende om, at en borger er blevet udskrevet fra hospitalet omkring middag samme dag.
		Leveringens gennemførelse hos borgeren		
2.7.5	M	Leverandøren skal ved levering, ringe på, vente på at døren bliver åbnet og præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, og bære varerne til borgerens køkkenbord. I de tilfælde hvor borgeren har udleveret en nøgle til den private leverandør skal leverandøren skal ved levering, ringe på og præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, hvorefter der på borgerens accept må foregå brug af nøgle. Leverandøren skal bære varerne til borgerens køkkenbord		Leverandøren skal beskrive håndteringen af transportkasser dvs. om de skal opbevares i borgerens hjemme eller om leverandøren tager transportkassen med igen.
2.7.6	M	For udvalgte borgere vil køle- og frostvarer skulle anbringes i køleskab/fryser. Dette skal aftales på forhånd med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen for den enkelte borger.		Leverandøren skal angive størrelsen af tillæg til leveringspris for at yde denne service.
2.7.7	M	Hvis borgeren ikke lukker op, skal leverandøren med det samme kontakte den relevante bydele hjemmepleje.		

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.7.8	M	I de tilfælde, hvor borgeren ikke åbner døren ved levering og chaufføren ikke har nøgle, da kontaktes den relevante bydels hjemmepøje og en løsning aftales. Efter kl. 15.30 kontaktes Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens døgnpøje 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.		
2.7.9	M	I de tilfælde, hvor borgeren ikke er hjemme/ikke lukker op for budet faktureres borgeren for varen.		
2.7.10	M	Leverandøren skal afvente godkendelse af ny levering fra kommunen. Kommunen informerer leverandøren så hurtigt som muligt.		
2.7.11	M	Ved forsinket levering skal leverandøren informere den relevante bydels indkøbsenhed forlods.		Leverandøren bedes beskrive, hvorledes denne informering vil finde sted.
2.7.12	M	Leverancens indhold Alle leveringer skal ledsages af en faktura med tydelig angivelse af de enkelte varer og priser, ikke leverede varer, varer som er erstattet med alternative varer samt total. Budet skal gøre borgeren opmærksom på manglende eller erstattede varer, og borgeren skal før budet forlader borgerens bopæl have mulighed for at tjekke, at de bestilte varer er leveret, og at de ikke er beskadigede.		Leverandøren bedes vedlægge eksempel på faktura.
2.7.13	M	Ved levering af forkerte varer og/eller for lille mængde, krediteres kunden de forkerte og/eller manglende varer i forhold til det, der er specificeret på fakturaen.		Leverandøren skal beskrive hvorledes borgerens mulighed for klage over varen kan finde sted. Således skal det af beskrivelsen fremgå om borgeren kan klage her og nu og så få byttet forkerte varer med andre varer.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.7.14	M	Ved levering af varer, som er beskadigede, optøede eller på anden måde kvalitetsmæssigt væsentligt forringet, krediteres kunden de beskadigede varer.	
		Personalets fremtræden	
2.7.15	M	Leverandørens personale skal bære tydelig synlig billedlegitimation.	

2.8. Betaling

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker, at borgere, som tilknyttes indkøbsordningen, kan vælge imellem flere betalingsformer for dermed at tilgodese den enkelte borgers behov og vaner. Betalingsprocessen skal være gennemsigtig for at sikre borgerne tryghed.

Borgeren skal alene betale for varen, mens Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen betaler for pakning, udbringning m.v.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.8.1	M	Det skal være muligt at betale via PBS (Betalingservice) (betalingen sker hver måned)	
2.8.2	O	Det skal være muligt at vælge følgende betalingsformer: - Dankort - Kreditkort Denne ydelse prissættes særskilt.	Leverandøren bedes angive merpris for denne ydelse.

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.8.3	M	Varene vil omfatte flasker med pant. Returnant skal modtages og modregnes. Leverandøren er kun forpligtiget til at modtage den type returnant, som oprindeligt er leveret af leverandøren. Borgeren skal modtage kvittering for afleveret returnant og der skal ske modregning ved næstkommende betaling.		
2.8.4	M	Ved manglende betaling skal borgeren orienteres. Hvis levering ophører grundet manglende betaling skal både borgeren og den relevante bydels indkøbsenhed orienteres.		Leverandøren bedes redegøre for rykkerproceduren og med hvilket varsel dårlige betalere vil blive opsagt med. Kommunen fordrer en reaktionstid på 1 - 2 uger for at overtage indkøbsforpligtigelsen overfor borgeren.
2.8.5	M	Leverandøren skal angive, hvilke rykkergebyrer og renter, der vil påløbe ved eventuel manglende betaling.		

2.9. Rapportering

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker løbende rapportering fra leverandøren. Desuden gøres der opmærksom på, at leverandøren er underlagt en skærpet tilsynspligt dvs. såfremt borgeren ikke lukker op for budet, så skal leverandøren henvende sig øjeblikkeligt til den enkelte bydels hjemmepjeje og aftale nærmere. Desuden skal leverandøren holde et vågent øje med borgerens almene tilstand dvs. ved mistanke om en ændret adfærd og / eller forværring i den fysiske tilstand skal leverandøren ligeledes henvende sig øjeblikkeligt til den enkelte bydels hjemmepjeje og aftale nærmere

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.9.1	M	Leverandøren skal levere månedlig rapportering til København kommune vedrørende: <ol style="list-style-type: none"> 1. Antal leverancer opdelt på almindelige leverancer, genleverancer og leverancer med og uden indsætning af varer i borgers køleskab. 2. Erstatningsvarers værdi i kr. som andel af samlede vareomsætning. 3. Hvor mange og hvilke borgere, der ikke har taget imod deres varer. 	Leverandørens redegørelse Som option må den private leverandør gerne underopdele afrapporteringen i de enkelte bydeles distrikter
2.9.2	M	Leverandøren skal levere månedlig rapportering til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vedrørende fejl, klager og forsinkelser i leveringer (jf. også afsnit 2.10 vedr. kvalitetssikring).	Som option må den private leverandør gerne underopdele afrapporteringen i de enkelte bydeles distrikter
2.9.3	M	Leverandøren skal den i 2.9.1 og 2.9.2 beskrivne rapportering månedsvis. Rapporteringen skal have en form, som sammenstiller resultaterne for de enkelte bydels.	Som option må den private leverandør gerne underopdele afrapporteringen i de enkelte bydeles distrikter

Kravspecifikation**Leverandørens svar**

Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.9.4	M	Leverandøren skal fakturere kommunen månedligt pr. bydel. Fakturaen skal være udspecificeret i forhold til almindelige leverancer, genleverancer og leverancer med og uden indsæmning af varer i borgers køleskab.		

2.10. Kvalitetssikring

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker med indkøbsordningen først og fremmest at yde en service til borgerne. Leverandøren skal derfor have et klart formuleret servicekoncept, som er i overensstemmelse med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens intention med indkøbsordningen. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ønsker, at leverandøren arbejder ud fra en kvalitetsmålsætning baseret på målbare parametre.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet indkøbsordningen. Mindst en gang halvårligt afholdes der samarbejds møde mellem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og leverandøren, hvor den forløbende periode drøftes herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager. Særligt i opstartsperioden kan der være behov for en højere mødekadence.

Leverandørens grad af opfyldelse af nedenstående kvalitetskrav vil blive offentliggjort for de borgere, der deltager i ordningen. Ligeledes vil resultater fra Fødevarerdirektoratets kontrol af detaljvirksomheder, der vedrører leverandørens engagement i ordningen, blive offentliggjort for de borgere, der indgår i ordningen som almindelig information til borgerne om ordningen.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt
2.10.1	M	Maks. 10 pct. af leverancerne må være forsinkede.	Leverandørens redegørelse
2.10.2	M	Maks. 1 pct. af leverancerne må være forsinkede mere end til næste leveringsdag – dog maks. 24 timer.	
2.10.3	M	Maks. 5 pct. af leverancerne må være fejlleverancer, hvad angår varetyper og mængder. Leverandøren skal i den forbindelse oplyse Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om andelen af borgere, der er krediteret grundet fejlleverancer.	
2.10.4	M	Maks. 1 pct. af leverancerne må indeholde beskadigede varer. Leverandøren skal i den forbindelse oplyse Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om andelen af borgere, der er krediteret grundet beskadigede varer.	

Kravspecifikation		Leverandørens svar		
Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.10.5	M	Efter ni måneder fra kontraktindgåelse må maks. 5 pct. af vareomsætningen udgøres af erstatningsvarer.		
2.10.6	M	Såfremt krav 2.10.1 ikke overholdes, pålægges leverandøren en bod på 300 kr. gange det antal leveringer kravet er overskredet med over en ½ årig periode.		
2.10.7	M	Såfremt krav 2.10.2 ikke overholdes, pålægges leverandøren en bod på 1000 kr. gange det antal leveringer kravet er overskredet med over en ½ årig periode.		
2.10.8	M	Såfremt de øvrige krav (2.10.3, 2.10.4 og 2.10.5) ikke overholdes, er leverandøren forpligtet til at udarbejde forslag til, hvordan fejlniveauet kan nedbringes. Forslaget skal godkendes af kommunen.		

2.11. Øvrige krav

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har en række yderligere krav til leverandør:

Kravspecifikation			Leverandørens svar	
Nr.	Type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.11.1	M	Leverandørens medarbejdere må ikke modtage eller give gaver - herunder arv - eller låne penge til eller af borgeren. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig alene i borgerens hjem og ej heller ryge i borgerens hjem uden tilladelse. Endelig må pinkoder til hævekort ikke udleveres til de ansatte. Overtrædelse af disse forskrifter vil medføre, at medarbejderen ikke længere må udføre opgaver inden for det udbudte område.		
2.11.2	M	I henhold til retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 er leverandøren underkastet forvaltnings- og offentlighedsloven for så vidt angår den opgave, der er kontraheret.		
2.11.3	M	Leverandøren skal redegøre for, hvordan indkøbsordningen iværksættes, herunder tidsforbrug til registrering og oprettelse af borgerne, milepæle i etableringen af Indkøbsordningen, beskrivelse af egne ressourcer, redegørelse for eventuel brug af ressourcer fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, samt opstartsomkostninger.		
2.11.4	M	Leverandøren skal vedlægge sin personalepolitik som bilag.		
2.11.5	M	Leverandørens personale skal behandle borgeren med respekt og værdighed. Leverandøren skal ved levering sikre sig, at der i videst mulige omfang ikke stæbes olie, sne, vand og lignende ind i borgerens hjem.		

Tøjvaskeordning til hjemmehjælpsmodtagere

Københavns Kommune

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Appendix 2

Kravspecifikation, 04-10-2004

1. Indledning

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen (herefter Københavns Kommune) har besluttet at lave tøjvaskordning til hjemmehjælpmodtagerne.

Der anvendes en godkendelsesmodel, hvor præmisserne er som følger:

- Hjemmehjælpmodtagerne skal have mulighed for at vælge mellem forskellige leverandører.
- Tøjvaskordningen er opdelt pr. lokalområde. Der kan være flere alternative leverandører i et geografisk område. Den enkelte borger vælger og tilmeldes en bestemt leverandør. Retningslinjerne for til- og afmelding fremgår af kravspecifikationen.
- Målgruppen for tøjvaskordningen er de borgere, som Lokal- og handicapcentrene visiterer hertil. Borgere visiteret til tøjvaskordningen får typisk vasket tøj hver 14. dag.

Aftalerne vil have karakter af rammeaftaler, hvilket indebærer, at den enkelte leverandør ikke på forhånd er garanteret en omsætning. Denne vil være bestemt af, hvor mange borgere, der vælger og tilmeldes den enkelte leverandør.

Leverandøren skal beskrive, hvordan de vil opfylde de stillede krav, jf. afsnit 2, herunder angive priser pr. kg. tøj, der vaskes og pris pr. afhentning eller aflevering af vasketøj.

Tøjvaskordning udbydes for 7 lokalområder, som det fremgår nedenfor. Leverandøren bedes angive med kryds for hvilke(t) lokalområde(r), leverandøren kan varetage tøjvaskordningen.

Lokalområde	Sæt kryds
-------------	-----------

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

2. Kravspecifikation

I dette afsnit specificeres kravene til tøjvaskordningen under følgende overskrifter.

- 2.1 Krav til produktet
- 2.2 Personaleforhold
- 2.3 Informationsmateriale til borgeren
- 2.4 Beredskab
- 2.5 Tilmelding/afmelding/zændring
- 2.6 Afhentning og aflevering
- 2.7 Pris og betaling
- 2.8 Dokumentation og rapportering
- 2.9 Kvalitetssikring
- 2.10 Samarbejde

Nr. – Hvert krav har et unikt nummer, som anvendes ved henvisninger.

Kravtype – Der er to forskellige typer krav:

1. Minimumskrav, som Københavns Kommune lægger særligt vægt på, og anser som ufravigelige krav. Leverandøren skal opfylde disse krav. Minimumskravene er markeret med et ”M”.
2. Krav, som leverandøren bør opfylde, men som ikke er minimumskrav. Leverandøren kan således vælge at opfylde disse krav på anden vis end den beskrevne. Disse er markeret med ”B”.

Krav – Københavns Kommunes formulering af krav.

Opfyldt – Skal udfyldes af leverandøren. J angives, hvis kravet kan opfyldes helt, D angives, hvis kravet kan opfyldes delvist, og N angives, hvis kravet ikke kan opfyldes.

Leverandørens redegørelse - Skal udfyldes af leverandøren, såfremt dette fremgår af feltet, eller hvis leverandøren har angivet at kravet er delvist opfyldt eller ikke opfyldt.

Kravspecifikationens opbygning

2.1. Krav til produktet

Københavns Kommune ønsker, at borgere tilbydes vask af forskellige mængder tøj, der skal vaskes (fx 3-5 kg og 5-8 kg). Leverandøren skal ligeledes tage hensyn til særlige behov i forhold til allergikere.

Kravspecifikation				Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse	
2.1.1	B	Leverandøren skal så vidt muligt anvende miljøgodkendte samt allergitestede vaskemidler, jf. Københavns Kommunes miljøpolitik		Leverandøren bedes redegøre for vaskemidlernes varedeklaration	
2.1.2	M	Leverandøren skal afhente og aflevere vasketøjet i borgerens hjem.			
2.1.3	M	Leverandøren skal være i stand til at tilbyde vask af forskellige mængder.		Leverandøren bedes redegøre for de forskellige mængdestørrelser, der udbydes.	
2.1.4	M	Leverandøren skal være i stand til at håndtere almindeligt vaskbart tøj og linned.			
2.1.5	M	Leverandøren stiller emballage til vasketøjet (poser el. lign.) til rådighed.			
2.1.6	B	Leverandøren bedes redegøre for, hvordan tøjet skal være pakket når det afhentes hos borgeren.		Leverandøren bedes redegøre for, hvordan tøjet skal være pakket.	
2.1.7	M	Leverandøren skal være i stand til at sikre en hensigtsmæssig sortering af vasketøjet, således at der tages højde for forskellige vasketemperaturer.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes sortering af vasketøj foregår.	
2.1.8	M	Leverandøren skal være i stand til at sikre en hensigtsmæssig efterbehandling af vasketøjet. Alt sengetøj skal rulles og lægges sammen. Alt øvrigt tøj skal være lagt pænt sammen efter tørring.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes tøjet efterbehandles.	

Kravspecifikation**Leverandørens svar**

Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.1.9	M	Leverandøren skal være i stand til at sikre at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering, fx i papir eller plastpose, så det fremstår pænt.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes tøjet er indpakket ved aflevering.
2.1.10	M	Leverandøren skal sikre, at der altid udfyldes en følgeseddel, der angiver hvad der er afhentet hos borgeren. Borgeren skal have adgang til at kontrollere tøjet ved leverandørens returnering heraf.		Leverandørens forslag til en følgeseddel indarbejdes heri eller vedlægges dette bilag.

2.2. Personaleforhold

Københavns Kommune ønsker, at afhentning og aflevering af vasketøj på borgerens bopæl, foregår på en måde der sikrer borgeren størst mulig tryghed, med respekt for den enkelte borger og under hensyntagen til at afhentning og aflevering foregår i borgerens eget hjem.

Leverandørens medarbejdere skal være velsoigneret samt bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen. Der påhviler leverandørens medarbejdere 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 leverandørens medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Endvidere må leverandørens medarbejdere ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse eller borgerens samtykke.

Leverandørens medarbejdere skal være bekendt med Københavns Kommunes værdigrundlag og omsorgsfilosofi, jf. kommunens kvalitetsstandarder, og være i stand til at efterleve det.

Kravspecifikation			Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.2.1	B	Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik.		Leverandøren bedes vedlægge eller redegøre for sin personalepolitik.
2.2.2	B	Leverandøren 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. aktivaloven.		Leverandøren bedes redegøre for sin politik på dette område.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt
2.2.3	B	<p>Der skal være dansktalende medarbejdere til stede ved afhentning og aflevering af vasketøjet i borgerens hjem. Konkret skal medarbejdere kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tale dansk så de ældre borgere kan forstå det - skrive dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt - læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt 	Leverandørens redegørelse
2.2.4	M	Leverandørens medarbejdere skal være forsynet med billedlegitimation, der skal forevises på forlangende	
2.2.5	B	Leverandørens medarbejdere bør have relevant erfaring eller have modtaget en passende introduktion til opgaverne.	Leverandøren bedes redegøre for hvilke krav, der stilles til personalets erfaringer og/eller hvorledes medarbejdere introduceres til opgaverne
2.2.6	B	Afhensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at afhentning og aflevering af vasketøj udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.	

2.3. Informationsmateriale til borgeren

Københavns Kommune ønsker at borgere, som er tilknyttet tøjvaskordningen, informeres om produktudbud på en måde, der gør dem i stand til at vælge mellem leverandørerne på et velinformeret grundlag, og som skaber tryghed omkring ordningen.

Københavns Kommune udarbejder information om tøjvaskordningen til borgere i samarbejde med leverandøren.

Yderligere vilkår om informationsmaterialet er angivet i rammeaftalen.

2.4. Beredskab

Leverandører af tøjvaskordningen skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.

Kravspecifikation			
Leverandørens svar			
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt
2.4.1	B	Vasketøj skal afhentes og afleveres hverdage mellem 08.00 og 17.00. Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor vasketøjet afhentes og afleveres samt mellem 07.00 og 08.00 om morgenen i tilfælde af aflysninger mv.	Leverandørens redegørelse
2.4.2	M	Leverandøren bedes redegøre for sit beredskab. F.eks. hvordan leverandøren håndterer fravær blandt sine medarbejdere.	Leverandøren bedes redegøre for sit beredskab.

2.5. Tilmelding/afmelding af tøjvaskordning

Københavns Kommune ønsker en enkel og brugervenlig proces med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov. Lokal- og handicapcentrene varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, hvad angår tilmeldinger og afmeldinger (ophør). Tilmeldinger og afmeldinger registreres så vidt muligt elektronisk, eller efter Københavns Kommunes anvisning, hos leverandøren til styrings-, rapporterings- og opfølgningsformål.

Den enkelte borger vælger leverandør på baggrund af det i afsnit 2.3 omtalte informationsmateriale. Borgeren tilmeldes og afmeldes leverandøren ved at Lokal- og handicapcentrene kontakter leverandøren.

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
	Tilmelding		
2.5.1	M Leverandøren skal kontakte borgeren indenfor en uge efter tilmelding, og kunne tilbyde opstart af tøjvaskordning inden for 14 dage fra tilmelding.		
	Leverandørskift		
2.5.2	M Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med max 8 dages varsel fra udgangen af en måned. Borgeren skal henvende sig til Lokal- og handicapcentrene ved ønske om leverandørskift. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående		

2.6. Afhentning og aflevering af vasketøj

Københavns Kommune ønsker at afhentning og aflevering af vasketøj på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed.

Kravspecifikation		Leverandørens svar		
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.6.1	M	Leverandøren skal ved afhentning og aflevering, ringe på, vente på at døren bliver åbnet og præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, og hente/bære vasketøjet fra/til det sted, borgeren anviser.		
2.6.2	M	Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere Lokal- og handicapcentrene		
2.6.3	M	Ved forgæves gang, skal leverandøren tilbyde borgeren en ny aftale.		
2.6.4	M	Alle leveringer skal ledsages af en kvittering til borgeren som dokumentation for udførelsen.		Leverandøren bedes vedlægge eksempel på kvittering til borger.
		Aftalt tidspunkt for afhentning og aflevering af vasketøj		
2.6.5	B	Det skal være muligt at få afhentet og afleveret vasketøj på alle hverdage i tidsrummet 8.00 – 17.00.		
2.6.6	M	I de tilfælde, hvor afhentnings- eller afleveringsdagen falder på en helligdag, skal der afhentes eller afleveres på en af de først kommende hverdage, efter aftale med borgeren.		

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.6.7	B	Borgeren skal kunne fremsætte ønske om, hvilke ugedage der skal være faste afhentnings- og afleveringsdage. Tidspunktet for afhentning og aflevering skal tilbydes inden for et fast interval på 2 timer (f.eks. mellem 12 og 14) på de faste afhentnings- og afleveringsdage.		
2.6.8	B	Leverandører er forpligtet til at koordinere tidspunktet for afhentning og aflevering med dagtilbud og træningscentre. Tidspunktet for afhentning og aflevering af vasketøj må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.		
2.6.9	B	Det vaskede tøj skal afleveres til borgeren senest 14 dage efter afhentning.		<p>Hvis leverandøren kan tilbyde aflevering hurtigere end efter 14 dage, bedes dette angivet nedenfor (et eller flere krydder).</p> <p>8-13 dage</p> <p>3-7 dage</p> <p>1-2 dage</p>

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
		Ændringer		
2.6.10	M	Leverandøren kan ikke aflyse afhentning eller aflevering af vasketøj, men kan flytte aftalen indenfor rimelig tid efter aftale med borgeren.		
2.6.11	M	Fristen for at leverandøren kan flytte en aftale med borgeren, er senest dagen før kl. 12.		
2.6.12	B	Fristen for, at borgeren kan flytte eller aflyse afhentning eller aflevering, er senest kl. 16 dagen før den planlagte afhentning/aflevering.		Leverandøren bedes redegøre for, hvor lang tid i forvejen afhentning/ aflevering kan flyttes eller aflyses
2.6.13	M	Ved ændring i en enkelt aftale om afhentning eller aflevering sker kontakten direkte mellem borger og leverandør. Ved permanent ændring i forhold til den faste tid, kontaktes Lokal- og handicapcentrene.		Leverandøren bedes redegøre for, hvordan ændringer i leveringstidspunkt kommunikeres både til borger og Lokal- og handicapcentrene.
2.6.14	B	Leverandøren skal i særlige tilfælde, f.eks. i forbindelse med planlagt hospitalsindlæggelse, tilbyde vask efter aftale.		
2.6.15	B	I tilfælde af akut indlæggelse, eller lignende hændelse der forhindrer rettidig afbestilling af afhentning eller aflevering, betragtes besøget som forgæves gang . Ved udskrivning fra hospital kontaktes hospitalet Lokal- og handicapcentrene, der tager kontakt til leverandøren.		

2.7. Pris og betaling

Der forventes ikke at foregå nogen direkte betaling mellem borger og leverandør. Afregning sker alene mellem Lokal- og/eller Handicapcenteret og den private leverandør på grundlag af fremsendt faktura fra leverandør. Med hensyn til opgaven er udgangspunktet, at Københavns Kommune som alt overvejende hovedregel kun er økonomisk ansvarlig for ydelser, som borgeren er visiteret til. Leverandørens medarbejdere forventes at yde "almindelige hjælpsomhed" (f.eks. hjælp til at finde et telefonnummer, skifte en pære mv.) mens leverandørens medarbejder er i borgerens hjem.

Kravspecifikation			Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyl dt	Leverandørens redegørelse

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt
2.7.1	M	<p>Leverandøren bedes som minimum angive følgende priser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En pris pr. kg. tøj der vaskes • En pris pr. afhentning eller afhentning af vasketøj. <p>Ønske leverandøren, at tøjvaskordningen afregnes efter alternativ prisstruktur (f.eks. en pris pr. vask af x kg.), bedes denne angivet.</p>	<p>Leverandøren bedes som minimum angive følgende priser.</p> <p>Antal dage fra afhentning til aflevering</p> <p>Pris pr. kg tøj der vaskes</p> <p>Pris pr. afhentning eller aflevering</p> <p><u>14 dage:</u> Kr.</p> <p>Kr.</p> <p>Hvis leverandøren i afsnit 2.6 har angivet at kunne aflevere tøjet hurtigere, angives de tilhørende priser nedenfor.</p> <p>Antal dage fra afhentning til aflevering</p> <p>Pris pr. kg tøj der vaskes</p> <p>Pris pr. afhentning eller aflevering</p> <p><u>7-13 dage:</u> Kr.</p> <p>Kr.</p> <p><u>3-7 dage</u> Kr.</p> <p>Kr.</p> <p><u>1-3 dage</u> Kr.</p> <p>Kr.</p> <p>Leverandøren kan desuden angive alternativ prisstruktur.</p>

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.7.2	M	Leverandøren skal fremsende en månedlig faktura til Lokal- og handicapcentrene. Af fakturaen skal fremgå det samlede beløb for de udførte leveringer for hver enkelt borger for den forløbne måned.		
2.7.3	B	Ved rettidig afbestilling, dvs. hvor borgeren afbestiller en afhentning (og vask) senest kl. 16 hverdagen før, modtager leverandøren ingen betaling.		Jf. leverandørens redegørelsen under punkt 2.6.12.
2.7.4	B	Hvis borgeren ikke afbestiller en afhentning af vasketøj rettidig, modtager leverandøren betaling for den forgæves afhentning.		
2.7.5	B	Hvis borgeren ikke afbestiller en aflevering af vasketøj rettidig modtager leverandøren betaling for den forgæves aflevering, udover betaling for den udførte afhentning, vask og aflevering.		
2.7.6	B	Leverandøren må principielt ikke foretage aflysning. I tilfælde hvor aflysning alligevel finder sted, vil der ikke blive ydet betaling til leverandøren. I situationer, hvor forvaltningen ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre udførere, vil leverandøren kunne hæfte for ekstra omkostninger herved.		
2.7.7	B	Fristen for at leverandøren kan flytte en aftale med borgeren om afhentning eller aflevering er senest hverdagen før kl. 12.		

2.8. Dokumentation og rapportering

Kravspecifikation		Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt
2.8.1	M	Leverandøren skal ved ændringer i borgerens almen tilstand mundtligt rapportere til Lokal- og handicapcentrene.	Leverandørens redegørelse
2.8.2	M	Leverandøren skal kunne dokumentere i hvert enkelt tilfælde, datoer for henholdsvis afhentning og aflevering af vasketøj, samt hvor mange kilo tøj der er vasket.	Leverandørens redegørelse for håndtering af dokumentationen, eks. ved følgeseddel, indsættes.
2.8.3	M	Leverandøren skal levere rapportering til Lokal- og handicapcentrene vedrørende (jf. også afsnit 2.9 om kvalitetssikring): <ol style="list-style-type: none"> 1. Antal leverancer i alt. 2. Antal flytninger/afmeldinger indenfor tidsfristen, forårsaget af borgeren. 3. Antal flytninger/afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af leverandøren. 4. Klager fra borgere. 5. Flytninger af aftaler forårsaget af leverandøren 6. Forsinkelser i levering forårsaget af leverandøren 	
2.8.4	B	Leverandøren skal de første af kontraktens 6 måneder levere den beskrevne rapportering månedsvis. Herefter skal rapporteringen leveres kvartalsvis eller på anmodning.	

Kravspecifikation

Leverandørens svar

Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.8.5	M	Leverandøren skal, jf. afsnit 2.7, fremsende en månedlig faktura til Lokal- og handicapcentre. Af fakturaen skal fremgå det samlede beløb for de udførte leveringer for hver enkelt borger for den forløbne måned.		
2.8.6	M	Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Københavns Kommune fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for kommunens sagsbehandling.		Leverandøren bedes redegøre for, hvordan reklamationer vil blive håndteret.

2.9. Kvalitetssikring

Københavns Kommune ønsker med tøjvaskordningen først og fremmest at yde en service til borgerne. Leverandøren skal derfor have et klart formuleret servicekoncept, som er i overensstemmelse med Københavns Kommunes intention med tøjvaskordningen. Københavns Kommune ønsker, at leverandøren arbejder ud fra en kvalitetsmålsætning baseret på målbare parametre.

Københavns kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet tøjvaskordningen. Der afholdes samarbejds møde mellem Lokal- og handicapcentrene og leverandøren efter behov (jf. afsnit 2.10), hvor den forløbende periode drøftes herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager. I opstartsperioden afholdes samarbejds møder en gang månedligt.

Kravspecifikation			Leverandørens svar	
Nr.	Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
2.9.1	B	Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med de i punkt 2.8.2 nævnte punkter.		Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres.

2.10. Samarbejde

Københavns Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af tøjvaskordning for at sikre fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med Lokal- og handicapcentrene 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 Københavns Kommunes Samarbejdsbog eller tilsvarende, der forefindes i borgerens hjem. Bogen kan f.eks. indeholde sundhedsoplysninger om borgeren, samtykkeerklæring, information om tildelt hjælp og fungerer som dialogredskab mellem Lokal- og Handicapcentrene, den private leverandørlieferandør og borger/pårørende.

**Udbud af grundig rengøring til
hjemmehjælpsmodtagere**

**Københavns Kommune
Sundhedsforvaltningen, Bestillerstaben**

Bilag 4

Kravsifikation, 4. juli 2003

Appendix 3

Indledning

Denne Kommune, Sundhedsforvaltningen (herefter Københavns Kommune) har udbydt varetagelse af grundig rengøring til hjemmehjælpsmodtagere.

Der er udarbejdet ud fra følgende overordnede præmisser:

Hjemmehjælpsmodtagerne skal have en høj grad af valgfrihed mht. de opgaver, som ønskes udført i hjemmet.

Det af grundig rengøring foretages i kommunens lokalområder. Der skal således være flere alternative leverandører i hvert lokalområde. Den enkelte borger kan vælge og tilmeldes en bestemt leverandør. Retningslinier for til- og afmelding af leverandører er beskrevet i afsnittet om kravspecifikationen.

Der er ingen gælder hjemmehjælpsmodtagere, der er visiteret til rengøring af hjemmet af kommunen (visitationen).

Der ydes 6 timer om året, som udgangspunkt 1 gang 3 timer hvert år. Hvis borgeren ønsker det, skal det være muligt at få grundig rengøring 6 gange om året.

Leverandørerne vil have karakter af rammeaftaler, hvilket indebærer, at den enkelte leverandør ikke på forhånd er garanteret en omsætning. Denne vil være bestemt af den enkelte leverandør, der vælger den enkelte leverandør.

Der er ingen pris for ydelsen, hvordan de vil opfylde de stillede krav, jf. afsnit 2, og der er ingen pris for ydelsen.

Grundig rengøring for hjemmehjælpsmodtagere udbydes for 7 lokalområder, som det fremgår nedenfor. Leverandøren bedes angive med kryds for hvilke lokalområde(r), leverandøren kan varetage grundig rengøring.

Lokalområde	Sæt kryds
• Hele byen	
• Nørrebro	
• Valby	
• Østerbro	
• Vamløse/Brønshøj/Husum	
• Christianshavn/Amager	
• Bispebjerg	
• Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave	

Kravspecifikation

afsnit specificeres kravene til grundlig rengøring under følgende overskrifter.

- 1 Krav til ydelsen
- 2 Personaleforhold
- 3 Informationsmateriale til borgeren
- 4 Beredskab
- 5 Tilmelding/afmelding/ændringer
- 6 Afhentning og aflevering
- 7 Pris og betaling
- 8 Dokumentation og rapportering
- 9 Kvalitetssikring
- 10 Samarbejde

Kravspecifikationens opbygning

Nr. – Hvert krav har et unikt nummer, som anvendes ved henvisninger.

Kravtype – Der er to forskellige typer krav:

1. Minimumskrav, som Københavns Kommune lægger særligt vægt på, og anser som ufravigelige krav. Leverandøren skal opfylde disse krav. Minimumskravene er markeret med et "M".

2. Krav, som leverandøren bør opfylde, men som ikke er minimumskrav. Leverandøren kan således vælge at opfylde disse krav på anden vis end den beskrevne. Disse er markeret med "B".

Krav – Københavns Kommunes formulering af krav.

Opfyldt – Skal udfyldes af leverandøren. J angives, hvis kravet kan opfyldes helt, D angives, hvis kravet kan opfyldes delvist, og N angives, hvis kravet ikke kan opfyldes.

Leverandørens redegørelse – Skal udfyldes af leverandøren, såfremt dette fremgår af feltet, eller hvis leverandøren har angivet at kravet (uanset kravtype) er delvist opfyldt eller ikke opfyldt.

1. Krav til ydelsen

København Kommune ønsker, at borgerne har en stor grad af valgfrihed i forhold til de opgaver, som skal udføres. Leverandøren skal i udførelsen af opgaven tage hensyn til, at der ikke om hjælp til ældre og ofte enlige medborgere i eget hjem. Leverandøren skal tage hensyn til, at borgernes hjem kan være af forskellig størrelse, indretning og tilstand. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne ud over at levere en kvalificeret ydelse, også forstår at man samtidig med at være på arbejde også er "gæst" i borgerens hjem.

Kvalifikationskrav		Leverandørens svar	
nr.	Krav til ydelsen	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
1.1	Alle grundigere rengøringsopgaver udføres i hjemmet under forudsætning af, at arbejdsmiljølovens bestemmelser overholdes.		
1.2	Leverandøren stiller rengøringsmidler til rådighed. Der skal så vidt muligt anvendes miljøvenlige rengøringsmidler med varedeklaration, jf. Københavns Kommunes miljøpolitik. Medarbejderne skal være instruerede i at benytte ovenstående.		Leverandøren bedes redegøre for hvilke rengøringsmidler, der anvendes.
1.3	Leverandøren skal kunne tilbyde borgeren erstatning for genstande, som er blevet beskadiget under arbejdets udførelse.		Leverandøren skal redegøre for, hvorledes leverandøren er forsikret.
1.4	Alle arbejdsredskaber til brug for udførelse af grundig rengøring skal stilles til rådighed af borgeren (støvsuger mv.). Leverandøren er forpligtet til at gøre borgeren opmærksom, hvis redskaberne ikke overholder gældende regler for lov om arbejdsmiljø.		
1.5	Aftalen mellem leverandøren og borgeren om, hvad der skal gøres rent, bør ledsages af en følgeseddel/skrivelse, der kort beskriver eller bekræfter, hvilke ydelser, leverandøren skal udføre/har udført som led i rengøringen.		Leverandøren bedes redegøre for, hvordan en aftale om ydelsen bedst kan beskrives/dokumenteres.

Personaleforhold

Denne Kommune, Sundhedsforvaltningen ønsker, at grundlig rengøring foregår på en måde, der sikrer borgeren størst mulig tryghed, med respekt for den enkelte borger og hensynet til at opgavevarctagelsen foregår i borgerens eget hjem.

Lærers medarbejdere skal være velsoigneret samt bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen. Der påhviler leverandørens medarbejdere pligt, 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 slutningen af kontraktforholdets ophør.

Der skal sikres, at leverandørens medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Endvidere må leverandørens medarbejdere ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse eller borgerens samtykke.

Lærers medarbejdere skal være bekendt med Københavns Kommunes værdigrundlag og omsorgsfilosofi, jf. kommunens kvalitetskrav, og være i stand til at efterleve det

og Omsorgskontoret udarbejder en arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem under det første besøg og i forbindelse med vurderingen og afgrænsningen om borgerens behov for hjælp. Pensions- og Omsorgskontoret reviderer APV'en i forbindelse med en revalidation, hvis det er nødvendigt. APV'en gennemføres ud fra gældende regler. Leverandøren er forpligtet til at gennemgå og godkende APV'en (evt. udarbejde en særskilt APV). Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at grundlig rengøring udføres sikkerheds- og sundhedsfremmende. Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for sikkerheden skal leverandøren kontakte visitationen.

Leverandørens svar		
Krav type	Krav	Opfyldt
B	Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik.	Leverandørens redegørelse
B	Leverandører af grundlig rengøring bedes redegøre for deres politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdssevne risikerer at miste deres job samt integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår, jf. aktivloven.	Leverandøren bedes vedlægge eller redegøre for sin personalepolitik. Leverandører af grundlig rengøring bedes redegøre for deres politik på dette område.

Kvalifikation		Leverandørens svar	
Krav type	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
M	<p>Der skal være dansktalende personale til stede ved udførelse af opgaven i borgerens hjem. Konkret skal leverandørens medarbejders medarbejdere kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale dansk, så de ældre borgere kan forstå det. • Skrive dansk, så de ældre borgere kan forstå det • Læse dansk, så de ældre borgere kan forstå det 		
M	Leverandørens medarbejdere skal være forsynet med billedlegimitation, der skal forevises på forlangende		
M	Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget en passende introduktion til opgaverne.		Leverandøren bedes redegøre for hvilke krav, der stilles til personalets erfaringer og/eller hvorledes medarbejdere introduceres til opgaverne.
B	For at sikre borgeren tryghed i udførelsen, kan opgaven max. udføres af to medarbejdere ad gangen.		

Informationsmateriale til borgeren

vns Kommune ønsker en enkel og brugervenlig ordning med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov.

vns Kommune udarbejder information om grundig rengøring til borgerne i samarbejde med leverandøren.

til udarbejdelse af informationsmaterialet afholdes af kommunen, jf. rammeaftalens vilkår herom.

Beredskab

er af grundig rengøring skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere fraværperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.

Kvalifikation		
Leverandørens svar		
Krav	Oplydt	Leverandørens redegørelse
B	Leverandøren bedes redegøre for sit beredskab, dvs. hvordan leverandøren håndterer fravær blandt sine medarbejdere, samt løbende tilmeldinger og ændringer.	Leverandøren bedes redegøre for sit beredskab.
B	Leverandører skal kunne levere grundig rengøring hverdage mellem 08.00 og 16.00. Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor ydelserne leveres samt mellem 07.00 og 08.00 om morgenen i tilfælde af aflysninger mv.	

Tilmelding/afmelding af grundlig rengøring

ns Kommune ønsker en enkel og brugervenlig proces med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov. Pensions- og Omsorgskontoret varetager kontakten
 orgeren og leverandøren, hvad angår tilmeldinger og afmeldinger (ophør). Tilmeldinger afmeldinger og ændringer registreres hos leverandøren til styrings-, rapporterings-
 ningsmål.

ite borger vælger leverandøren på baggrund af det i afsnit 2.3 omtalte informationsmateriale. Borgeren tilmeldes leverandøren ved at Pensions- og Omsorgskontoret
 leverandøren.

Kategori		Leverandørens svar	
Udfordring	Opfyldt	Opfyldt	Leverandørens reddegørelse
<p>Krav</p> <p>Tilmelding</p> <p>M Leverandøren skal senest 1 måned efter tilmeldingen kontakte borgeren for aftale.</p> <p>Afmelding</p> <p>M Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med 14 dages varsel. Borgeren skal henvende sig til Pensions- og Omsorgskontoret ved ønske om leverandørskift.</p> <p>Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående</p>			

Levering af grundig rengøring

Ansøgeren ønsker, at udførelse af grundig rengøring på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed. Derfor er legitimation og afslutning af aftalte tidspunkter afgørende elementer i aftalen. Pensions- og Omsorgskontoret informerer leverandøren i de tilfælde, hvor en borger er blevet indlagt på hospital, og derfor ikke har mulighed for at modtage ydelsen. Leverandøren skal informere Pensions- og Omsorgskontoret, hvis borgeren ikke kan træffes på det aftalte tidspunkt.

Legitimation		Leverandørens svar	
	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
M	Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere Pensions- og Omsorgskontoret.		
B	I tilfælde af uoverensstemmelse mellem leverandøren og borgeren om rengøringens kvalitet, foretager leverandøren en hurtig kvalitetskontrol. I tilfælde af fortsat uoverensstemmelse involveres Pensions- og Omsorgskontoret.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes denne problemstilling vil blive håndteret.
	Aftalt leveringstidspunkt og ydelsens indhold		
B	Det skal være muligt at få udført grundig rengøring på alle hverdage i tidsrummet 8.00 – 16.00.		
M	Leverandøren skal min. 14 dage i forvejen træffe aftale med borgeren om dato og tidspunkt for grundig rengøring. Leverandøren skal min. 14 dage i forvejen træffe aftale med borgeren om, hvilke opgaver, der ønskes udført.		
B	Ved afbud fra en borger kan leverandøren tilbyde andre borgere levering af grundig rengøring med kortere varsel.		

Klassifikation		Leverandørens svar	
	Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
B	I særlige tilfælde skal det være muligt for Pensions- og Omsorgskontoret at træffe aftale om dato og tidspunkt for grundig rengøring på borgerens vegne.		Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes dette kan administreres.
	Ændringer		
M	Leverandøren kan ikke aflyse besøg. Besøg kan dog flyttes indenfor rimelig tid efter aftale med borgeren.		
M	Fristen for at borgeren kan flytte og afbestille grundig rengøring er senest kl. 12 dagen før den planlagte udførelse. Besøg kan dog flyttes indenfor rimelig tid efter aftale med leverandøren.		
B	Ved forsinkelse skal borgeren kontaktes. Hvis en aftale er forsinket mere end 1 time skal borgeren tilbydes ny aftale. Forsinkelse medfører ikke reduktion af det tidligere aftalte tidsrum.		
B	I tilfælde af akut hospitalsindlæggelse af borgeren, betragtes besøg som forgæves gang (jf. afsnittet om betalingsregler) med mindre leverandøren modtager en afbestilling senest kl. 12 dagen før.		

Pris og betaling

Prisen skal ikke af foregå nogen direkte betaling mellem borger og leverandør. Afregning sker alene mellem Pension- og Omsorgskontor og leverandør på grundlag af fremsendt tilbud fra leverandøren.

En af opgaverne er udgangspunktet, at Københavns Kommune som alt overvejende hovedregel kun er økonomisk ansvarlig for ydelser, som borgeren er visiteret til. Mens medarbejdere forventes at yde "almindelig hjælpsomhed" (f.eks. hjælp til at finde et telefonnummer, skifte en pære mv.) mens leverandørens medarbejder er i hjemmet.

Hvor leverandøren bruger mere tid end den fastsatte tidsramme, medfører dette som udgangspunkt ikke ekstra betaling med mindre, der er tale om en helt ekstraordinær og særlig situation -- jævnfør nedensidende.

Leverandørens svar		
Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
M		Leverandøren bedes angive en timepris for ydelserne.
M		Leverandøren skal fremsende en månedlig faktura til Pensions- og Omsorgskontoret. Fakturaen skal være udspecificeret i forhold til antal borgere og tidsforbrug.
B		I de tilfælde, hvor der foreligger en ekstraordinær og uopsættelig situation, skal det aftales med Pensions- og Omsorgskontoret enten i forbindelse med situationen eller eventuelt efterfølgende, at der ydes betaling for yderligere anvendt tid. Dette kan f.eks. være tilfældet, hvis en borger akut får behov for hjælp, leverandørens medarbejder må blive og afvente hjemmehjælp, ambulance eller lignende.

Leverandørens svar		
Opfyldt	Leverandørens redegørelse	Krav
		<p>Ved forgæves gang og afbud, der konstateres på selve det afslatte tidspunkt, f.eks. ingen hjemme eller akut hospitalsindlæggelse, afregnes for 90 minutter med 100% af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført og 50% for planlagt tid derudover.</p> <p>Såfremt borgeren melder afbud senere end kl. 12 hverdagen før, men mere end 1 time før aftalt tid, afregnes med 50% - uanset den visiterede tidsramme.</p>
		<p>Hvis borgeren melder afbud inden kl. 12 hverdagen før planlagt udførelse, modtager leverandøren ingen betaling.</p>
		<p>Leverandøren må ikke foretage aflysning. I tilfælde hvor aflysning alligevel finder sted, vil der ikke blive ydet betaling til leverandøren. I situationer, hvor forvaltningen ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre udførere, vil leverandøren kunne hæfte for ekstra omkostningerne herved.</p>

Dokumentation og rapportering

nis Kommune ønsker løbende rapportering fra leverandøren.

Klassifikation			Leverandørens svar	
Krav type	Krav		Opfyldt	Leverandørens redegørelse
M	Leverandøren skal ved ændringer i borgerens almene tilstand mundtligt rapportere til Pensions- og Omsorgskontoret.			
M	Leverandøren skal kunne dokumentere den leverede ydelse.			Leverandøren bedes redegøre for, hvorledes dette registreres.
M	Leverandøren skal levere rapportering til Pensions- og Omsorgskontoret vedrørende (jf. også afsnit 2.9 om kvalitetsikring): <ol style="list-style-type: none"> 1. Antal leverancer i alt. 2. Antal flytninger efter tidsfristen, forårsaget af borgeren. 3. Antal flytninger forårsaget af leverandøren. 4. Klager fra borgere. 5. Antal forgæves gang. 6. Forsinkelser i leveringer forårsaget af leverandøren 			
B	Leverandøren skal de første af kontraktens 6 måneder levere den beskrevne rapportering månedsvis. Herefter skal rapporteringen leveres kvartalsvis eller på anmodning.			

Leverandørens svar		
Krav type	Krav	Opfyldt
3	<p>Leverandøren skal fremsende en månedlig faktura til Pensions- og Onsofskontoret. Fakturaen skal være udspecificeret i forhold til antal borgere og tidsforbrug, herunder registrering af forgæves gang og borgeraflysninger efter tidsfristen.</p>	Leverandørens redegørelse
3	<p>Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Københavns Kommune fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for kommunens sagsbehandling.</p>	Leverandøren bedes redegøre for, hvordan reklamationer vil blive håndteret.

Kvalitetssikring

ivns Kommune ønsker med grundig rengøring først og fremmest at yde en service til borgerne. Leverandøren skal derfor have et klart formuleret servicekoncept, som er i tæmmelse med Københavns Kommunes intention med grundig rengøring. Københavns Kommune ønsker, at leverandøren arbejder ud fra en kvalitetsmålbæring baseret på parametre.

ivns Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens ydelser og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere der modtager grundig

gø. oldes samarbejdsnæde mellem Pensions- og Omsorgskontoret og leverandøren efter behov (jf. afsnit 2.10), hvor den forløbende periode drøftes henunder resultater fra le stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager. I opstartsperioden afholdes samarbejdsnæde en gang månedligt.

Kvalitetssikring		
Leverandørens svar		
Krav	Opfyldt	Leverandørens redegørelse
B	Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med de i punkt 2.8.2 nævnte punkter.	Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres.



APPENDIX 4

Vejledning til samarbejdsbog

Målgruppe

- Samarbejdsbogen anvendes til **alle borgere**, der har kontakt til hjemmeplejen i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Samarbejdsbogens formål

- At indholdet i bogen er borgerens.
- At bogen er en støtte i samarbejdet og kommunikationen mellem borger, hjemmepleje, pårørende og andre samarbejdspartnere, der har kontakt med borger.
- At al information, der kan støtte ovenstående samarbejde noteres i bogen.

Fanen ” Stamdata og Adresser telefonnr. mm.”

Under denne fane ligger:

1. Stamdata, kopi af side 1 fra visitationspapirer.
2. Oversigt over relevante adressere og telefonnr. til hjemmeplejen. Navne og telefonnr. udfyldes afhængig af hvem der er bestiller og udfører hos den enkelte borger

Arkene **udskiftes hver gang** der er ændringer.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data.

Fanen ”Ugeplan / Aftaler”

Under denne fane ligger:

1. Aftalekalender. Faste aftaler der er med leverandøren af hjemmehjælpsydelse. Aftaler vedr. sygeplejeopgaver noteres ligeledes. Der noteres ca. klokkeslæt, evt. lige eller ulige uge og kort opgavens art, eks. morgenhjælp, toiletbesøg, rengøring, hjælp til medicindosering osv..
2. Aftalekalender, andre end hjemmeplejen. Aftaler der er med andre end hjemmeplejen. Dette kan være lægebesøg. Aftalerne skrives i bogen af det personale, der informeres om aftalerne fra andre samarbejdspartnere og personale der evt. bestiller transport.



Aftalekalendere udfyldes i samråd med borgeren. Ændringer noteres når disse bliver bekendt med ændringen. Ændringer der har betydning for ydelser fra hjemmeplejen videregives til visitator og / eller daglige koordinator for leverandøren

Arkene udskiftes efter behov.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data

Fanen "Notater"

Under denne fane ligger:

1. Notat ark, hvor alle (hjemmeplejen, borger, pårørende og andre samarbejdspartnere) kontinuerligt skriver relevante oplysninger, der har betydning for borgeren.

HUSK AT DET IKKE ER JURIDISK GÆLDENDE NOTATER, DER STÅR PÅ DETTE ARK. Disse notater skal stadig stå i borgerens journal.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data

Fanen "Medicinoversigt"

Under denne fane ligger:

1. **Kopi** af medicinoversigt, hvis hjemmesygeplejen hjælper med medicinen.
2. Oversigt over givne injektioner eller anden medicin, eksempelvis p.n.-medicin. Til insulin kan der anvendes særlige diabetes skemaer.

Ajournføres kontinuerligt.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data

Fanen "Visitation og Arbejdspladsvurdering"

Under denne fane ligger:

1. **Kopi** af visitationspapirer, funktionsbeskrivelsen.
2. **Kopi** af afgørelse vedr. bevilling af ydelser til hjemmehjælp.
3. **Kopi** af arbejdspladsvurdering
4. **Kopi** af samtykkeerklæringer, der er indhentet.

Arkene udskiftes hver gang der er ændringer.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data.



Fanen ”Information om hjemmeplejen”

Under denne fane ligger:

1. Udleveret information om hjemmeplejen i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Pjecen "*Generel information om hjemmeplejen*" udleveres til alle borgere. Andre pjecer udleveres efter behov og ydelses tildeling.

Fanen ”Handleplan”

Under denne fane ligger:

1. **Kopi** af plejeplan, typisk sygepleje.
2. **Kopi** af sociale handleplan, hvis borger ønsker denne indsat i samarbejdsbogen.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data

Fanen ”Diverse”

Under denne fane kan ligge:

1. Bestillingsseddel til hjælpemidler, eks. inkontinens.
2. Sygeplejerapporter fra hospitaler
3. **Kopi** af ansøgninger med mere.
4. Andet der er relevant at have i samarbejdsbogen.

Destruktion af arkene håndteres efter gældende regler om personfølsomme data



Anskaffelse af mappe og indhold ?

	Hvor ?	Udgifter afholdes af:
Mappe	<p>Hvis borger får hjælp efter serviceloven § 71 og 72:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indkøbes decentralt via TA-team. <p>Hvis borger kun får sygepleje i FAF regi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indkøbes decentralt via Voksen-team. <p>Indkøbes hos: Meydan – Møller & Landschultz Bjergvangen 1 3060 Espergærde Tlf.: 4917 0303 Fax: 8030 1370 E-mail: mml@meydan.dk</p> <p>Bestillingsnr.: 3130011</p>	<p>Hvis borger får hjælp efter serviceloven § 71 og 72:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TA-team. <p>Hvis borger kun får sygepleje i FAF regi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voksen- team.
Skilleblade	<p>Hvis borger får hjælp efter serviceloven § 71 og 72:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indkøbes decentralt via TA-team. <p>Hvis borger kun får sygepleje i FAF regi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indkøbes decentralt via Voksen-team. <p>Indkøbes hos: Meydan – Møller & Landschultz Bjergvangen 1 3060 Espergærde Tlf.: 4917 0303 Fax: 8030 1370 E-mail: mml@meydan.dk</p> <p>Bestillingsnr.: 1241310</p>	<p>Hvis borger får hjælp efter serviceloven § 71 og 72:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TA-team. <p>Hvis borger kun får sygepleje i FAF regi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voksen- team.
Indholdsfortegnelse	<p>Rekv. i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, 4. kontor, Kontoret for intern service, Blanketforvaltningen, tlf. nr. 3317 3672.</p>	<p>Udgifter afholdes svarende til selve mappen.</p>
Stamdata	<p>Kopi af side 1 fra visitationspapirer.</p>	<p>TA team</p>

Formateret: Engelsk (Storbritannien)

Formateret: Engelsk (Storbritannien)



Adressere telefonnr. mm.. til hjemmeplejen.	Blanketsystemet – Centrene udskriver selv ved behov	Hvis borger får hjælp efter serviceloven § 71 og 72: • TA-team. Hvis borger kun får sygepleje i FAF regi: • Voksen- team.
Aftalekalender: Faste aftaler der er med hjemmeplejen.	Blanketsystemet – Centrene udskriver selv ved behov	Udfører
Aftalekalender, andre end hjemmeplejen.	Blanketsystemet – Centrene udskriver selv ved behov	Udfører
Notat ark	Blanketsystemet – Centrene udskriver selv ved behov	TA-team ved opstart af mappen, herefter udfører
Medicinoversigter	Blanketsystemet – Centrene udskriver selv ved behov	Voksenteam
Visitationspapirer	Kopi af visitationspapirer, funktionsbeskrivelsen	TA-team
Afgørelse vedr. bevilling af ydelser til hjemmehjælp	Kopi af afgørelse vedr. bevilling af ydelser til hjemmehjælp	TA-team
Arbejdspladsvurdering	Kopi af arbejdspladsvurdering	Opstartes af TA-team, herefter udfører.
Samtykkeerklæring, kopi	Kopi af samtykkeerklæringer, der er indhentet.	Det TA- eller Voksenteam, den der indhenter samtykket.
Sygeplejeplaner	Kopi af plejeplan, typisk sygepleje. Blanketsystemet – Centrene udskriver selv ved behov	Voksenteam
Sociale handleplan, kopi	Kopi af sociale handleplan, hvis borger ønsker denne indsat i samarbejdsbogen.	Voksenteam

Implementering af samarbejdsbogen:

- Mapper og skilleblade indkøbes centralt – via 8. kontor i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.
- Faktureres og leveres decentralt til TA teamet.

Private leverandører, der ikke har denne adgang til blanketsystemet får udleveret ark til kopiering ved kontraktens indgåelse.

Bilag 2: Tillæg om privat leverandørs deltagelse i valghandlinger

Der er kommunal- og regionsvalg tirsdag den 15. november 2005

Vælgere, der på grund af sygdom eller gangbesvær ikke kan møde frem på afstemningsstedet, kan stemme i eget hjem, hvis de søger herom.

Den lovmæssige baggrund for dette fremgår af bekendtgørelsen om brevafstemmeafgivning i vælgernes hjem:

”Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at vælgere, der modtager personlig eller praktisk hjælp mv. i hjemmet, jf. § 71, stk. 1, nr. 1 og 2 i lov om social service, eller hjemmesygepleje, og som må antages, at opfylde betingelserne for at stemme hjemme, får udleveret et ansøgningsskema af den person, der yder den personlige og praktiske hjælp mv., eller hjemmesygeplejersken eller en anden aktivt udøvende i kommunens hjemmesygeplejerskeordning, som om fornødent yder vælgerne bistand med at udfylde og indsende skemaet.”

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen skal som følge heraf sørge for, at vælgere, der har hjemmehjælp eller hjemmesygepleje, og som udtrykkeligt ønsker at stemme i eget hjem, får udleveret et ansøgningsskema.

Ansøgningsskemaet udleveres til hjemmehjælpsmodtageren af hjemmehjælperen eller en anden aktiv udøvende i kommunens eller de private leverandørs hjemmeplejeordning. Samtidig skal hjemmehjælpsmodtageren tilbydes hjælp til at udfylde og indsende skemaet, hvis det er nødvendigt.

Ansøgningsskemaerne skal løbende indsendes til Folkeregisteret og skal alle være Folkeregisteret i hænde senest:

TORS DAG DEN 3. NOVEMBER 2005, KL. 18.00.

Vær opmærksom på:

- Udgående medarbejdere skal orienteres grundigt om reglerne for ansøgning om at stemme i eget hjem
- Kopi af vedlagte skrivelse til medarbejderne udleveres til udgående medarbejdere
- De vælgere, der er relevante, er hjemmehjælps- og hjemmesygeplejemodtagere, som fremsætter ønske om at stemme i eget hjem, jf. ovenfor om sygdom og gangbesvær.
- Udgående medarbejdere skal udlevere ansøgningsskemaet til de, der er nævnt ovenfor under punkt 3. Der skal tilbydes

nødvendig hjælp med hensyn til udfyldelse, indsendelse mv., hvis vælgeren ønsker dette.

- For at gøre sagsbehandlingen i Folkeregisteret lettere er det vigtigt, at ansøgningsskemaerne sendes til Folkeregisteret, efterhånden som de kommer ind.

Folkeregisterets adresse er:

Folkeregisteret
Dahlerupsgade 6
1640 København V
Att.: Anne-Marie Albrecht

Som nævnt ovenfor skal ansøgningerne være Folkeregisteret i hænde senest

Torsdag den 3. november 2005 kl. 18.00.

Det skal understreges at de fremsendte ansøgninger skal have originalunderskrift ved modtagelsen i Folkeregisteret (fax mv. kan dermed ikke anvendes).

At stemme i eget hjem

Selve afstemningen i hjemmet foregår ved at kommunen kontakter den enkelte hjemmehjælpsmodtager om, hvornår man kan komme. Er man ikke hjemme lægges en meddelelse om, hvornår man så kommer. Er man heller ikke hjemme på dette tidspunkt, kan det desværre ikke lade sig gøre at stemme hjemme.

Ved afstemningen i hjemmet møder en medarbejder fra kommunen og en tilfornordnet vælger for at sikre den enkeltes stemmeafgivning.

Bilag 3: OB CARE ApS

3. Hvorledes opfylder OB CARE ApS de opstillede krav ?

I det følgende vurderes OB CARE ApS med hensyn til de opstillede krav for henholdsvis indkøbsordning, samt hvorledes de generelle krav i kontraktmaterialet opfyldes.

Som udgangspunkt opfylder OB CARE ApS kravet om indkøbsordning med og uden call-funktion.

3.1. Indkøbsordning

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har opstillet en række krav vedrørende godkendelsen af private leverandører til indkøbsordningen. I det følgende gennemgås oplysningerne.

	OB CARE ApS	Bemærkninger
Ordningens omfang. Leverandøren skal kunne levere indkøbsydelse til hele kommunen under Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens fritvalgs ordning for hjemmepleje.	OB Care har 3 ansatte. Der er indgået aftale SuperBrugsen, Rema 1000 og Super Spar om levering af varer til kunderne. OB Care har indgået aftale med Centerservice, om transport af de bestilte varer. Varerne transporteres i kølebiler, således at alle varer er friske ved leveringen. OB Care vurderer, at de kan tage 100 nye borgere på en gang.	Godkendt
Leveringssikkerhed og service	Kunden vælger selv indkøbsdag og varerne leveres indenfor et aftalt 2 timers interval. På nuværende tidspunkt leverer OB Care ApS ikke varer om mandagen af hensyn til varenes friskhed, men levering mandag efter 12 kan iværksættes. Ved helligedage udvider OB Care ApS leveringstiden så alle kan nå at få varer inden helligdagen.	Godkendt
Kommunikation og dokumentation	OB CARE ApS kan fakturere kommunen månedligt pr. bydel. Fakturaen er	Godkendt.

	udspecificeret i forhold til almindelige leverancer, genleverancer og leverancer med og uden indsætning af varer i borgers køleskab.	
Sikkerhed vedrørende borgerens persondata	I henhold til retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 er leverandøren underkastet forvaltnings- og offentlighedsloven for så vidt angår den opgave, der er kontraheret. OB CARE ApS er indforstået med de gældende regler på området.	Godkendt
Klageadgang	OB CARE ApS informerer kommunen med det samme, at der kommer klager, men er også villig til at levere en månedlig oversigt over klager.	Godkendt
Økonomisk sikkerhedsstillelse	Ingen da firmaet har foretaget sikkerhedsstillelse i Sundhedsforvaltningen, København Kommune	Godkendt

Konklusionen er, at OB CARE ApS opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav for indkøbsordningen.

3.2. Generelle krav

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 *samtliche* 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?

OB CARE ApS:

OB CARE ApS tilbyder kontorpersonale og chauffører - godkendt

b) Beskriv/vedlæg personalepolitik.

OB CARE ApS: Der findes ingen nedskreven personalepolitik, men OB CARE ApS håndhæver, at medarbejderne skal behandle borgeren med respekt og værdighed.

Desuden må medarbejderne ikke modtage eller give gaver - herunder arv - eller låne penge til

eller af borgeren. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig alene i borgerens hjem og ej heller ryge i borgerens hjem uden tilladelse. Endelig må pinkoder til hævekort ikke udleveres til de ansatte. Overtrædelse af disse forskrifter vil medføre, at medarbejderen ikke længere må udføre opgaver inden for det udbudte område. Godkendt

c) Beskriv/vedlæg arbejdsmiljøpolitik.
OB CARE ApS: håndhæver arbejdsmiljølovens bestemmelser vedr. tunge løft, og leverer derfor max 8 kg pr. indkøb. Godkendt

d) Beskriv/vedlæg ansættelsespolitik
OB CARE ApS: har ingen nedskreven ansættelsespolitik, men der ansættes kun kvalificeret personale med ren straffeattest. Godkendt

e) Beskriv/vedlæg politik for løbende efteruddannelse og kompetenceudvikling af det udførende personale.
OB CARE ApS: der foretages løbende opdatering af de ansattes viden og kompetencer. Godkendt

f) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til den enkelte medarbejder, herunder uddannelse og faglige færdigheder
OB CARE ApS: for medarbejdere i call centret, stilles der krav om butikserfaring, at personen er serviceminded, at personen er godt til aktivt at lytte, at personen er opmærksom på ændringer i borgerens adfærd, talemåde osv.
For chaufførernes vedkommende stilles krav om erfaring i at servicere ældre og handicappede, at kunne være aktivt lyttende og kunne observere ændringer hos borgeren. Godkendt

g) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til baggrund og erfaring i forhold til specialområder så som

- pleje af demente
- pleje af psykisk syge

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav går på firmaer, der ønsker at tilbyde personlig og praktisk hjælp. Kravet er ikke med i kvalitetsstandarderne for indkøbsordningen.

OB CARE ApS: Ovenstående indgår ikke i indkøbsordningen, men gælder for personlig og praktisk hjælp. Godkendt

h) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til uddannelse og erfaring i forhold til at være kvalificeret som ansvarshavende/leder.

OB CARE ApS: stiller krav om viden og kompetence indenfor service, økonomi, personaleledelse. Godkendt

i) Beskriv/vedlæg leverandørens beklædningsinstruks.

OB CARE ApS: Ingen beklædningsinstruks, men OB Care ApS chauffør bærer

billedlegitimation. Godkendt
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. OB CARE ApS: har ikke tegnet overenskomst med faglige organisationer. Ansættelsesforhold følger funktionærlovens bestemmelser. Godkendt

OB Care godkendes på baggrund af ovenstående gennemgang.

3.2.1 Øvrige punkter der ønskes belyst ved fremsendelse af dokumentation:

I det følgende er vist en skematisk opgørelse over de to firmaers besvarelse af de øvrige punkter i godkendelsesbilaget.

	OB CARE ApS	Bemærkninger
Bankerklæring Leverandørens pengeinstitut skal erklære, at leverandøren ikke er under konkurs betalingsstandsning eller lignende.	Jyske Bank har fremsendt erklæring på at selskabet ikke har problemer med at dække sine forpligtigelser.	Godkendt
Tro og love erklæring om ikke at have gæld til det offentlige.	Der er fremsendt skrivelse om at firmaet ikke har gæld til det offentlige	Godkendt

Konklusionen er, at OB CARE ApS opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav til indkøbsordning.

Bilag 4: RU Service

4. Hvorledes opfylder RU Service de opstillede krav ?

I det følgende vurderes RU Service med hensyn til de opstillede krav for henholdsvis personlig og praktisk hjælp, samt hvorledes de generelle krav i kontraktmaterialet opfyldes.

4.1. Praktisk hjælp

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har opstillet en række krav vedrørende godkendelsen af private leverandører til praktisk hjælp dvs. rengøring, tøjvask og indkøb. I det følgende gennemgås oplysningerne.

	RU Service	Bemærkninger
Ordningens omfang. Leverandøren skal kunne levere samtlige ydelser i lokalcenter Sundby Nord, Sundby Syd, Amagerbro og Christianshavn, samt Handicapcenter Irlandsvej. Dette gælder for alle de borgere, hvor det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udfører hjemmeplejen.	RU service fungerer i dag som privat leverandør til hjemmeplejen på HC Irlandsvej og har kapacitet til at gå ind i de 4 lokalcentre.	Godkendt
Uddannelse, hvor kravet er, at 75pct. af medarbejderne er uddannede social- og sundhedshjælpere eller hjemmehjælpere. Ufaglærte skal have modtaget konkret oplæring før de arbejder på egen hånd. Kravet til leverandøren er, at max. 25 pct. af det udførende personale er ufaglært.	Der er 1 sygeplejerske, 2 sosuassistenter, 2 handicapshjælpere, 3 sosuhjælpere, 1 fysioterapeut, 4 rengøringsassistenter og 2 ufaglærte hjælpere	Godkendt

	RU Service	Bemærkninger
Leveringssikkerhed og service	Der er et døgnberedskab	Godkendt
Kommunikation og dokumentation	RU Service har en omsorgsmappe på hver borger. Database vedrørende borgere, arbejdsopgaver, personale med videre er under opbygning	Godkendt
Sikkerhed vedrørende borgerens persondata	RU service har to arkiver til opbevaring af persondata. Et hvor kun ledelsen har adgang og et hvor samtlige medarbejdere har adgang.	Godkendt
Klageadgang	Særskilt klagevejledning udleveres til borgerne. Klagebehandlingen forestås af den daglige leder, der så vidt det er muligt vil sikre at evt. problemer løses. Såfremt et problem ikke kan løses kontaktes Handicapcenter Irlandsvej og borgerens sagsmappe fremsendes	Godkendt
Økonomisk sikkerhedsstillelse	Ingen, da R.U. Service er godkendt i Sundhedsforvaltningen. Genberegning efter 6 måneders virke i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	Godkendt

Konklusionen er, at RU Service opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav for praktisk hjælp.

4.2. Personlig hjælp

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har opstillet en række krav vedrørende godkendelsen af private leverandører til personlig hjælp dvs. personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, ernæring og træning. I det følgende gennemgås oplysningerne.

	RU Service	Bemærkninger
Ordningens omfang. Leverandøren skal kunne levere samtlige ydelser i lokalcenter Sundby Nord, Sundby Syd, Amagerbro og	RU service fungerer i dag som underleverandør til hjemmeplejen på HC Irlandsvej.	Godkendt

Christianshavn, samt Handicapcenter Irlandsvej. Dette gælder for alle de borgere, hvor det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udfører hjemmeplejen.		
Uddannelse, hvor kravet er, at 85pct. af medarbejderne er uddannede social- og sundhedshjælpere eller hjemmehjælpere. Ufaglærte skal have modtaget konkret oplæring før de arbejder på egen hånd. Kravet til leverandøren er, at max. 15 pct. af det udførende personale er ufaglært.	Der er 1 sygeplejerske, 2 sosuassistenter, 2 handicap-hjælpere, 3 sosuhjælpere, 1 fysioterapeut, 4 rengøringsassistenter og 2 ufaglærte hjælpere	Godkendt
Leveringssikkerhed og service	Der er et døgnberedskab	Godkendt
Kommunikation og dokumentation	RU Service har en omsorgsmappe på hver borger. Database vedrørende borgere, arbejdsopgaver, personale med videre er under opbygning	Godkendt
Sikkerhed vedrørende borgerens persondata	RU service har to arkiver til opbevaring af persondata. Et hvor kun ledelsen har adgang og et hvor samtlige medarbejdere har adgang.	Godkendt
Klageadgang	Særskilt klagevejledning udleveres til borgerne. Klagebehandlingen forestås af den daglige leder, der så videt det er muligt vil sikre at evt. problemer løses. Såfremt et problem ikke kan løses kontaktes Handicapcenter Irlandsvej og borgerens sagsmappe fremsendes	Godkendt
Økonomisk sikkerhedsstillelse	Ingen, da R.U. Service er godkendt i Sundhedsforvaltningen. Genberegning efter 6 måneders virke i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	Godkendt

Konklusionen er, at RU Service opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav for personlig hjælp.

4.3. Generelle krav

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? RU Service : Sygeplejerske, sosu-assistent, sosu-hjælpere, handicaphjælpere, ufaglærte hjemmehjælpere, fysioterapeut og rengøringsassistenter - godkendt
b) Beskriv/vedlæg personalepolitik. RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
c) Beskriv/vedlæg arbejdsmiljøpolitik. RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
d) Beskriv/vedlæg ansættelsespolitik RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
e) Beskriv/vedlæg politik for løbende efteruddannelse og kompetenceudvikling af det udførende personale. f) RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
g) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til den enkelte medarbejder, herunder uddannelse og faglige færdigheder RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
h) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til baggrund og erfaring i forhold til specialområder så som • pleje af demente • pleje af psykisk syge

RU Service : Fungerer som underleverandør på Handicapcenter Irlandsvej og har opbygget erfaring fra HC Irlandsvej. Desuden er det et fast ansættelseskrav at medarbejderne er i stand til at håndtere demens, misbrugere, psykisk syge og handicappede - godkendt

i) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til uddannelse og erfaring i forhold til at være kvalificeret som ansvarshavende/leder.

RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt

j) Beskriv/vedlæg leverandørens beklædningsinstruks.

RU Service : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt. Endvidere er der regler for at langt hår skal være sat op ved sårhygiejne og forberedelse af mad mv.

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.

RU Service : Der foregår forhandling med Kristelig Arbejdsgiver forening, såfremt disse forhandlinger ikke kommer på plads – så tegnes der overenskomst med FOA

4.3.1 Øvrige punkter der ønskes belyst ved fremsendelse af dokumentation:

I det følgende er vist en skematisk opgørelse over firmaets besvarelse af de øvrige punkter i godkendelsesbilaget.

	RU Service	Bemærkninger
Bankerklæring Leverandørens pengeinstitut skal erklære, at leverandøren ikke er under konkurs, betalingsstandsning eller lignende.	Nordea Bank har fremsendt den nødvendige erklæring	Godkendt
Tro og love erklæring om ikke at have gæld til det offentlige.	Serviceattest fremsendt. Der er ingen bemærkninger	Godkendt

Konklusionen er, at RU Service opfylder Familie- og Arbejds-markedsforvaltningens generelle krav for fritvalgsordningen.

Bilag 5: Activ Senior Care

5. Hvorledes opfylder Activ Senior Care de opstillede krav ?

I det følgende vurderes Activ Senior Care med hensyn til de opstillede krav for henholdsvis personlig og praktisk hjælp, samt hvorledes de generelle krav i kontraktmaterialet opfyldes.

5.1. Praktisk hjælp

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har opstillet en række krav vedrørende godkendelsen af private leverandører til praktisk hjælp dvs. rengøring, tøjvask og indkøb. I det følgende gennemgås oplysningerne.

	Activ Senior Care	Bemærkninger
Ordningens omfang. Leverandøren skal kunne levere samtlige ydelser beskrevet i ordningen for Lokalcentrene Indre By, Vesterbro, Indre Nørrebro, Valby, Brønshøj/Husum, Bispebjerg, Kongens Enghave, Ryvang, Vanløse, Ydre Østerbro, Ydre Nørrebro og Handicapcentre Valdemarsgade, Østerfælled Torv og Lærkevej. Dette gælder for alle de borgere, hvor det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udfører hjemmeplejen.	Der er 159 udegående medarbejdere. Størrelsesmæssigt svar Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen til 1 af Sundhedsforvaltningens 7 P&O-kontorer. Da Activ Senior Care er godkendt i 6 P&O-kontorer, så vurderes det, at Activ Senior Care kan løfte opgaven.	Godkendt
Uddannelse, hvor kravet er, at 75pct. af medarbejderne er uddannede social- og sundhedshjælpere eller hjemmehjælpere. Ufaglærte skal have modtaget konkret oplæring før de arbejder på egen hånd. Kravet til leverandøren er, at max. 25 pct. af det udførende personale er ufaglært.	Der er optalt 159 udegående medarbejdere. Heraf udgør den uddannede del ca. 13,2 %	Godkendt

	Activ Senior Care	Bemærkninger
Leveringssikkerhed og service	Firmaet har dag- og aftenhold. Telefonservice dag og aften.	Godkendt, da praktisk hjælp gives om dagen og i weekenden
Kommunikation og dokumentation	SeniorCare er vant til at arbejde med elektronisk dokumentation og har blandt andet udviklet systemet i samarbejde med nogle af deres kommunale samarbejdspartnere	Godkendt
Sikkerhed vedrørende borgerens persondata	Der foreligger særlig skriftlig instruks for at det ikke er tilladt for medarbejderne, at videregive materiale af fortrolig karakter. Endvidere har medarbejderne tavshedspligt om alt, hvad den enkelte erfarer om borgerne.	Godkendt
Klageadgang	Der er klageprocedure, hvor det er den enkelte afdelingsleder, der behandler klagen og hører medarbejderne før klagen besvares.	Godkendt
Økonomisk sikkerhedsstillelse	Firmaet er godkendt i Sundhedsforvaltningen og skal derfor ikke stille med en økonomisk sikkerhedsstillelse i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	Godkendt

Konklusionen er, at Activ Senior Care opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav for praktisk hjælp.

5.2. Personlig hjælp

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har opstillet en række krav vedrørende godkendelsen af private leverandører til personlig hjælp dvs. personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, ernæring og træning. I det følgende gennemgås oplysningerne.

	Activ Senior Care	Bemærkninger
Ordningens omfang. Leverandøren skal kunne levere samtlige ydelser	Størrelsesmæssigt svar Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen til 1 af Sund-	Godkendt

<p>beskrevet i ordningen for Lokalcentrene Indre By, Vesterbro, Indre Nørrebro, Valby, Brønshøj/Husum, Bispebjerg, Kongens Enghave, Ryvang, Vanløse, Ydre Østerbro, Ydre Nørrebro og Handicapcentrene Valdemarsgade, Østerfælled Torv og Lærkevej. Dette gælder for alle de borgere, hvor det er Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der udfører hjemmeplejen.</p>	<p>hedsforvaltningens 7 P&O-kontorer. Da Activ Senior Care er godkendt i 6 P&O-kontorer, så vurderes det, at Activ Senior Care kan løfte opgaven.</p>	
<p>Uddannelse, hvor kravet er, at 85pct. af medarbejderne er uddannede social- og sundhedshjælpere eller hjemmehjælpere. Ufaglærte skal have modtaget konkret oplæring før de arbejder på egen hånd. Kravet til leverandøren er, at max. 15 pct. af det udførende personale er ufaglært.</p>	<p>Der er optalt 159 udegående medarbejdere. Heraf udgør den uddannede del ca. 13,2 %</p>	<p>Godkendt</p>
<p>Leveringssikkerhed og service</p>	<p>Firmaet har dag- og aftenhold. Indtil andet er aftalt ønsker de at bruge Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens nat-hjemmepleje som underleverandør. Telefonservice dag og aften.</p>	<p>Actic Senoir Care godkendes under forudsætning af at de fungerer som underleverandører for nathjemmeplejen.</p>
<p>Kommunikation og dokumentation</p>	<p>SeniorCare er vant til at arbejde med elektronisk dokumentation og har blandt andet udviklet systemet i samarbejde med nogle af deres kommunale samarbejdspartnere</p>	<p>Godkendt</p>
<p>Sikkerhed vedrørende borgerens persondata</p>	<p>Der foreligger særlig skriftlig instruks for at det ikke er tilladt for medarbejderne, at videregive materiale af fortrolig karakter. Endvidere har medarbejderne tavshedspligt om alt, hvad den</p>	<p>Godkendt</p>

	enkelte erfarer om borgerne.	
Klageadgang	Der er klageprocedure, hvor det er den enkelte afdelingsleder, der behandler klagen og hører medarbejderne før klagen besvares.	Godkendt
Økonomisk sikkerhedsstillelse	Firmaet er godkendt i Sundhedsforvaltningen og skal derfor ikke stille med en økonomisk sikkerhedsstillelse i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	Godkendt

Konklusionen er, at Activ Senior Care opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens krav for personlig hjælp.

5.3. Generelle krav

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? Activ Senior Care : Socialpædagoger, Sygeplejersker, Fysio- og ergoterapeuter, Social- og Sundhedsassistenter, Plejehjemsassistenter, Hjemmehjælpere, Sygehjælpere, Sosu-hjælpere, Beskæftigelsesvejledere, rengøringsassistenter og Administrativ personale.
b) Beskriv/vedlæg personalepolitik. Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
c) Beskriv/vedlæg arbejdsmiljøpolitik. Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
d) Beskriv/vedlæg ansættelsespolitik Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt
e) Beskriv/vedlæg politik for løbende efteruddannelse og kompetenceudvikling af det udførende personale.

<p>Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt</p>
<p>f) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til den enkelte medarbejder, herunder uddannelse og faglige færdigheder</p> <p>Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt</p>
<p>g) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til baggrund og erfaring i forhold til specialområder så som</p> <ul style="list-style-type: none"> • pleje af demente • pleje af psykisk syge <p>Activ Senior Care : For demens henvises der til indsatsen i Sundhedsforvaltningen, København Kommune. Der er ved telefonisk henvendelse konstateret at Activ Senior Care har erfaring med psykisk syge fra Frederiksberg Kommune - godkendt</p>
<p>h) Beskriv/vedlæg leverandørens krav til uddannelse og erfaring i forhold til at være kvalificeret som ansvarshavende/leder.</p> <p>Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt</p>
<p>i) Beskriv/vedlæg leverandørens beklædningsinstruks.</p> <p>Activ Senior Care : Er fremsendt. Der er intet at udsætte på beskrivelsen – godkendt.</p>
<p>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.</p> <p>Activ Senior Care : Medlem af Dansk Handel og Service, overenskomst med FOA og Dansk Sygepleje Råd (DSR)</p>

5.3.1 Øvrige punkter der ønskes belyst ved fremsendelse af dokumentation:

I det følgende er vist en skematisk opgørelse over firmaets besvarelse af de øvrige punkter i godkendelsesbilaget.

	Activ Senior Care	Bemærkninger
Bankerklæring Leverandørens pengeinstitut skal erklære, at leverandøren ikke er under konkurs, betalingsstandsning eller lignende.	BG Bank har fremsendt den nødvendige bankerklæring	Godkendt

Tro og love erklæring om ikke at have gæld til det offentlige.	Der er fremsendt serviceattest fra Erhvers- og Selskabsstyrelsen – der er intet at bemærke	Godkendt
--	--	----------

Konklusionen er, at Activ Senior Care opfylder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens generelle krav for fritvalgsordningen.