

# Bilag 1

## Kravspecifikation

Udbud på levering af personlig pleje og praktisk hjælp, afløsning, hverdagsrehabilitering og udvalgte delegerede sygeplejeydelser til borgere i eget hjem i Holstebro Kommune.

## Indhold

<b>1 Indledning</b> .....	4
<b>2 De udbudte ydelser</b> .....	4
<b>2.1 Generelt om visitation</b> .....	5
<b>2.2 Generelt om samarbejde</b> .....	5
<b>3 Omfang og geografisk dækning</b> .....	5
<b>4 Leveringsbetingelser</b> .....	6
<b>4.1 Visitation af hjælp</b> .....	6
<b>4.2 Revisitation/opfølgning af borgerens behov og funktionsniveau (tilbagemeldingspligt)</b> .....	7
<b>4.3 Udskrivelseskonferencer/videokonferencer</b> .....	8
<b>4.4 Rehabiliterende tilgang</b> .....	8
<b>4.5 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau</b> .....	8
<b>4.6 Opstart og levering af hjælp (leveringstid og telefontid)</b> .....	8
<b>4.7 Håndtering af vilkår om beredskab og erstatningshjælp</b> .....	10
<b>4.8 Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse</b> .....	11
<b>4.9 Overordnede værdier og principper</b> .....	11
<b>4.10 Fleksibilitet i ydelserne (bytteret)</b> .....	12
<b>4.11 Midlertidig hjælp</b> .....	12
<b>4.12 Kontaktperson</b> .....	12
<b>4.13 Leverandørskift</b> .....	12
<b>4.14 Hospitalsindlæggelse og ferie</b> .....	13
<b>4.15 Aflysning og flytning af aftale</b> .....	13
<b>4.16 Forsinkelse</b> .....	13
<b>4.17 Forgæves gang</b> .....	13
<b>4.18 Kommunikation</b> .....	13
<b>4.19 Informationsudveksling</b> .....	14
<b>4.20 Krav om tværfagligt samarbejde</b> .....	14
<b>4.21 Særligt vedrørende arbejdsmiljøkrav</b> .....	14
<b>5 Personalemæssige forhold</b> .....	16
<b>5.1 Krav om sprog i mødet med borgeren</b> .....	16
<b>5.2 Kompetencer og oplæring</b> .....	16
<b>5.3 Personlig hygiejne og uniformsetikette</b> .....	17
<b>5.4 Rygning – røgfri arbejdstid</b> .....	17
<b>6 Kvalitetssikring</b> .....	17
<b>6.1 Dokumentation af leverance</b> .....	17
<b>6.2 Særlig dokumentationspligt</b> .....	18
<b>6.3 Reklamation og klagesagsbehandling</b> .....	18
<b>7 Tilkøbsydelser</b> .....	18
<b>8 Dokumentation og kommunikation</b> .....	19
<b>8.1 Licensomkostninger</b> .....	19
<b>8.2 Brugeradministration</b> .....	20

<b>8.3 Undervisning i omsorgssystemet og dokumentations- og notatpligt</b> .....	20
<b>8.4 Kompetencer i omsorgssystemet</b> .....	20
<b>8.4.1 Besøgsplanlægning</b> .....	20
<b>8.4.2 Faglig dokumentation</b> .....	21
<b>9 IT-udstyr</b> .....	21
<b>10 Holstebro Kommunes IT-sikkerhedspolitik</b> .....	21
<b>10.1 Tavshedspligt</b> .....	21
<b>11 Nødkald</b> .....	22
<b>11.1 Elektronisk låsesystem</b> .....	22

## 1 Indledning

Indeværende kravspecifikation samt øvrige bilag, indeholder beskrivelsen af de mindstekrav, der stilles ved udbuddet. Tilbudsgiver skal ikke besvare de oplyste mindstekrav, men skal udfylde Bilag 3 - Tilbudslisten.

Tilbudsgiver gøres opmærksom på, at alle forhold skal være inkluderet i tilbuddet og at alle mindstekrav skal opfyldes for at tilbuddet kan tages i betragtning.

Tilbudsgiver omtales i kravspecifikationen som leverandøren.

## 2 De udbudte ydelser

Den udbudte opgave er følgende:

- Personlig pleje - Servicelovens § 83
- Praktisk hjælp - Servicelovens § 83
- Hverdagsrehabilitering - Servicelovens § 83a
- Afløsning - Servicelovens § 84
- Delegeret grundlæggende sygepleje - Sundhedslovens § 138, for nuværende:
  - Medicingivning
  - Kateterpleje
  - Sonde
  - Kompression (støttestrømper)
  - Undersøgelser og målinger

Leverandører af personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp skal til hver en tid kunne varetage de af kommunen udvalgte videredelegerede sygeplejeopgaver. Der kan i kontraktperioden ske udvidelse og indskrænkninger i de videredelegerede ydelser. De videredelegerede sygeplejeopgaver er pt. kompression, sonde, kateterpleje, medicingivning, samt undersøgelser og målinger.

Disse indsatser (eksklusiv de delegerede grundlæggende sygeplejeydelser) er beskrevet i Holstebro Kommunes kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp (Bilag 1d) og indsatskataloget (Bilag 1e) sammen med pakkeoversigten (Bilag 1f).

Uddelegeret sygepleje er beskrevet i proceduren for uddelegerede sygeplejeindsatser (Bilag 1g) samt i afsnit **4.6 Opstart og levering af hjælp (leveringstid og telefontid)** i nærværende kravspecifikation, og hverdagsrehabilitering er beskrevet i arbejdsgangsbeskrivelsen for §83 a (Bilag 1h).

Kvalitetsstandarderne, inkl. indsatskataloget revideres løbende af kommunen, ligesom de øvrige bilag knyttet til udbuddet i kontraktperioden løbende vil blive opdateret og/eller revideret.

Leverandørerne skal derudover følge retningslinjer og procedurer i den Sundhedsfaglige håndbog, jf. Bilag 1n, og i VAR<sup>1</sup>, som er en evidensbaseret vidensportal, der stilles til rådighed uden beregning for leverandørerne.

Til brug for afgivelse af tilbud skal leverandøren kontakte Ordregiver via mail på [social.sundhed@holstebro.dk](mailto:social.sundhed@holstebro.dk) for at få oplyst midlertidig adgang til VAR.

---

<sup>1</sup> Link til VAR: <https://www.varportal.dk/portal/>

## **2.1 Generelt om visitation**

Visitation er en myndighedsopgave, der udføres af ordregiver, idet der visiteres hjælp til borgere som på grund af midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller andre særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre de opgaver, som leverandøren skal varetage.

Indsætterne efter Servicelovens § 83 er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør. Det betyder, at borgerne frit kan vælge mellem de godkendte leverandører og den kommunale leverandør. Ordregiver kan derfor ikke garantere en bestemt volumen.

Hjælp efter Servicelovens § 83a er en målrettet og tidsbegrænset rehabiliterende indsats på ca. 8 uger, og i Holstebro Kommune er der frit valg af leverandør på denne indsats. Den rehabiliterende indsats udføres af leverandøren i samarbejde med terapeuterne i Center for Træning.

Afgørelser og tildeling af hjælp til borgere varetages af ordregiver og sker i overensstemmelse med Servicelovens bestemmelser og intentioner. Det betyder blandt andet, at den tildelte hjælp er forebyggende og gives som hjælp til selvhjælp. På baggrund af en afdækning af borgerens behov og ressourcer, opstiller ordregiver et overordnet formål med den hjælp, som borgeren tildeles. Det er leverandørens ansvar at tilrettelægge arbejdet, så formålet opnås.

Borgere i Holstebro Kommune visiteres af ordregiver til en konkret indsats med en vejledende normtid.

I forbindelse med visitation af en borger, oplyses borgeren om muligheden for at kunne vælge mellem de godkendte leverandører.

Forud for sit valg, har borgeren ret til at kontakte potentielle leverandører. Borgeren skal meddele ordregiver sit valg af leverandør til visitationen i Center for Myndighed - Sundhed.

Leverandøren skal udføre opgaverne i overensstemmelse med den til enhver tid gældende kvalitetsstandard, indsatskatalog, politikker i Holstebro Kommune samt de personalepolitiske værdier inkluderet i udbudsmaterialet, herunder udbudsbetingelser kontrakt samt alle dertilhørende bilag.

Værdigrundlaget og kvalitetsstandarderne revideres løbende af kommunen. Kommunen vil underrette leverandøren om eventuelle ændringer, når disse er vedtaget. Ændringer i bilag til udbudsmaterialet vil ikke resultere i en ny prissætning.

## **2.2 Generelt om samarbejde**

Ordregiver søger løbende at udvikle og optimere sin hjælp og pleje til de visiterede borgere og skal sikre *fremmelse af* et godt arbejdsmiljø og psykologisk sikkerhed. I den forbindelse vil leverandøren være en vigtig sparrings- og samarbejdspartner og vil indgå i projektarbejdet og kunne blive bedt om at medvirke ved prøvehandlinger på indsatser og dokumentation i den forbindelse. Leverandørens deltagelse vil som udgangspunkt ikke udløse særskilt betaling.

Forvaltningen arbejder i øjeblikket f.eks. på at etablere Faste Teams omkring borgerne og på at Forbedringsmodellen bruges for at understøtte faglig kvalitet og sikkerhed for borgeren. Det kan medføre ændringer i kommunens måde at visitere og løbende tilpasse hjælpen på efter borgers behov og det kan medføre ændrede arbejdsgange.

## **3 Omfang og geografisk dækning**

De valgte leverandører er forpligtet til at kunne levere de ovennævnte indsatser i hele Holstebro Kommune. Undtaget er beboere på plejehjem mv., jf. § 192a i Serviceloven, lejere i plejeboligbebyggelse, der er omfattet af lov om almene boliger samt støttede private andelsboliger

mv., eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligheder. Indsatser efter § 83 til disse grupper af borgere er dermed ikke omfattet af kontrakten.

## **4 Leveringsbetingelser**

### **4.1 Visitation af hjælp**

Som myndighed er det kommunen der visiterer og afgør omfanget af hjælp og støtte til den enkelte borger på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation. Visitationen foregår på grundlag af gældende lov og Holstebro Kommunes serviceniveau jf. kvalitetsstandarden for personlig pleje og praktisk hjælp (Bilag 1d). Der kan visiteres på baggrund af henvendelse fra borgeren selv, pårørende, læge eller andre.

Visitatoren opsætter sammen med borgeren, det retningsgivende formål med hjælpen, der beskriver, hvordan hjælpen overordnet skal tilrettelægges og leveres. Det er leverandørens ansvar i samarbejde med borgerne at opstille delmål til at realisere ovennævnte retningsgivende mål.

Personlig pleje og praktisk hjælp, hverdagsrehabilitering og afløsning visiteres af Center for Myndighed – Sundhed.

Uddelegerede sygeplejeindsatser visiteres og uddelegeres af Holstebro Kommunes hjemmesygepleje.

Når en borger har taget stilling til, hvilken leverandør der ønskes, sender Center for Myndighed - Sundhed en bestilling via omsorgssystemet til den pågældende leverandør. I sjældne tilfælde, hvor der er vigtige beskeder i forbindelse med opstart af indsatsen, vil dette også kommunikeres via telefonen.

Leverandøren kan i omsorgssystemet orientere sig om følgende:

- Formål med hjælpen
- Funktionsevnevurdering
- Samlet faglig vurdering
- Indsatspakker

For uddelegerede sygeplejeydelser gælder dog, at leverandøren i omsorgssystemet kan orientere sig om følgende:

- Formål med hjælpen
- Udredte helbredstilstande
- Visiteret indsats og handlingsanvisning

Borgeren oplyses ikke om omfanget af afregningen eller den vejledende normtid. Tilbudsgiver kan orientere sig i Indsatskataloget (Bilag 1e) og pakkeoversigten (Bilag 1f) for oplysning om tildeling af indsatser.

Leverandøren skal til enhver tid i sin opgaveudførelse anerkende myndighedsbeslutningen.

Loven om frit valg af leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp medfører ikke ændringer i kommunens ansvar som myndighed. Leverandøren skal derfor efterleve gældende lovgivning på området, såsom Lov om Social Service, Forvaltningsloven, Retssikkerhedsloven og Markedsføringsloven. Der gælder i denne forbindelse de samme myndighedskrav som f.eks. lighedsgrundsætningen og kravet om saglighed, hvad enten der er tale om en privat leverandør eller kommunal leverandør.

Det er et krav, at hjælpen udføres i henhold til den konkrete afgørelse (indsats) og ud fra Holstebro Kommunes til enhver tid gældende kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp, samt øvrige politikker, vedlagt i bilagene.

#### **4.2 Revisitation/opfølgning af borgerens behov og funktionsniveau (tilbagemeldingspligt)**

Det skal sikres, at den visiterede hjælp svarer til borgerens funktionsniveau. Det påhviler derfor Center for Myndighed - Sundhed, at alle borgere løbende revisiteres i henhold til lovgivningen og Holstebro Kommunes serviceniveau.

Det er alene Center for Myndighed - Sundhed, som bevilger den hjælp, borgeren har behov for. Ophør af varig hjælp kan kun finde sted efter en revisitation eller efter en dokumenteret aftale med borgeren.

Leverandøren er forpligtet til hurtigst muligt at rette henvendelse til Center for Myndighed - Sundhed:

- Hvis leverandøren observerer borgerens behov ændres i væsentlig grad i henhold til Holstebro Kommunes serviceniveau. Det gælder uanset, om der er tale om et nedsat eller et øget behov for hjælp.
- Hvis borgeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter).
- Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte personlige pleje og/eller praktiske hjælp, der ændrer væsentligt ved formål og mål.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anerkende og efterleve resultatet af visitation og revisitation også i tilfælde af, at det medfører økonomiske konsekvenser for leverandøren.

Ophør af indsatser efter kontakt til en borger kan kun finde sted:

- Efter en revisitation/opfølgning.
- Efter dokumenteret aftale med borgeren (f.eks. flytning, borgeren er bleven selvhjulpent eller ikke ønsker hjælpen mere).

Ophør af indsatser efter denne kontrakt skal altid meddeles Center for Myndighed - Sundhed. For borgere, der alene har modtaget midlertidig personlig pleje og/eller praktisk hjælp og afløsning, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for den midlertidige hjælp, stoppes hjælpen umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til Center for Myndighed - Sundhed.

Ved henvendelse fra leverandøren om behov for mere hjælp gælder det generelt, at Center for Myndighed - Sundhed skal have revurderet sagen, senest 7 dage efter henvendelsen. Hvis henvendelsen kommer fra leverandøren, forudsættes det, at leverandørens oplysninger er nødvendige og tilstrækkelige til at visitator kan træffe en afgørelse inden for fristen på de syv dage. Oplysningerne skal dokumenteres i omsorgssystemet og fremsendes i en opgave.

Ved gentagne manglende overholdelse af tilbagemeldingspligten vurderer lederen af Center for Myndighed - Sundhed om misligholdelsen af tilbagemeldingspligten er af et sådant omfang, at der er tale om væsentlig misligholdelse af kontrakten. I så fald vil lederen af Center for Myndighed - Sundhed indhente en redegørelse fra leverandøren.

Borgere har mulighed for at søge om genoptræning og vedligeholdende træning jf. §86 (ikke en del af udbuddet) ved Center for Træning

. Hvis leverandøren vurderer, at en borger mister færdigheder i hverdagen og borgeren har et genoptræningspotentiale, skal leverandør støtte borgeren i at ansøge om en træningsindsats ved Center for Myndighed - Sundhed, samtidig skal leverandøren være opmærksom på, at hjælp efter §83 gives med aktiverende sigte, hvor dette er hensigtsmæssigt.

### **4.3 Udskrivelseskonferencer/videokonferencer**

Når en borger er indlagt, kan en visitator i Center for Myndighed - Sundhed i samarbejde med den pågældende sygehusafdeling, indkalde til en udskrivelseskonference på sygehuset, med henblik på at sikre et optimalt forløb for den enkelte borger. Til dette møde vil forløbskoordinator om muligt invitere den leverandør med, som borgeren har valgt. Det kan forekomme at borgeren ikke har valgt leverandør endnu, men dette forsøges undgået. Udskrivelseskonferencerne er beskrevet i den Sundhedsfaglige håndbog, jf. Bilag 1n.

Der vil vanligtvis være et varsel på én dag, dvs. leverandøren vil få invitationen dagen inden – nogle dage først mellem kl. 15-16, hvor mødet skal afvikles den efterfølgende dag. Møder afholdes kun på hverdage.

### **4.4 Rehabiliterende tilgang**

I Holstebro Kommune arbejder vi ud fra en rehabiliterende tilgang, og leverandøren skal kunne understøtte borgernes målsætninger for rehabilitering i forbindelse med levering af indsatser.

Leverandøren skal være i besiddelse af viden og kompetencer i forhold til rehabilitering, så medarbejderne kan yde hjælp til selvhjælp i et aktivt samarbejde med borgeren.

Tilbudsgiver skal kunne udføre og foretage opfølgning på den rehabiliterende indsats ud fra udfærdigede handleplaner med formål/mål for den enkelte borgerkvalitet.

Leverandøren er forpligtet til kontinuerligt at vurdere, om et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til borgere med nedsat funktionsevne kan nedsætte behovet for personlig pleje og praktisk hjælp. Se yderligere oplysninger i arbejdsgangsbeskrivelsen for §83a i Bilag 1h.

### **4.5 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau**

Afgørelser om bevilling samt omfanget af personlig pleje og praktisk hjælp har hjemmel i relevant lovgivning og det af kommunalbestyrelsen vedtagne serviceniveau. Holstebro Kommune opdaterer min. 1 gang årligt kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau mv.

Leverandørerne skal implementere ændringerne i kravene med de tidsfrister, der evt. fastlægges af kommunalbestyrelsen, eller som følger af lovgivning.

Den gældende kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp er vedlagt (Bilag 1d) og den til en hver tid gældende udgave er at finde på Holstebro Kommunes hjemmeside.

### **4.6 Opstart og levering af hjælp (leveringstid og telefontid)**

Leverandøren bliver kontaktet af visitationen i Center for Myndighed - Sundhed eller den kommunale hjemmesygepleje, når en borger er visiteret til at modtage personlig pleje og/eller praktisk hjælp og/eller delegeret grundlæggende sygepleje.

Ved opstart af personlig pleje og praktisk hjælp, skal leverandøren indgå en aftale med borgeren om leveringstidspunkt. Derudover skal leverandøren i omsorgssystemet, døgnrytmeplanen, beskrive borgerens behov for hjælp.

Borgere der udskrives fra hospitalet, skal have hjælp umiddelbart efter udskrivelsen.



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

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at der ikke opstår ventetider/ventelister for leverandørens opgaveløsning.

**For personlig pleje (inkl. hverdagsrehabilitering og delegerede sygeplejeydelser) gælder følgende:**

- Personlig pleje skal kunne leveres alle årets dage 24 timer i døgnet og leverandøren skal kunne træffes telefonisk døgnet rundt alle ugens dage.
- Leverandøren skal igangsætte personlig pleje med dags varsel efter afgørelsen er truffet og borgeren har valgt sin ønskede leverandør.
- Hvis borgeren er nyudskrevet fra hospitalet, skal leverandøren iværksætte hjælpen umiddelbart efter at have modtaget besked om opgaven, eller på et senere tidspunkt, som beskrevet af visitationen.
- Det konkrete tidspunkt for levering af personlig pleje aftales mellem borgeren og leverandøren. Tidspunktet fastsættes som et tidsrum indenfor max. 1 time.
- Hvis en borger der modtager personlig pleje fra leverandøren skal til undersøgelse, behandling eller lignende, skal leverandøren foretage en konkret og individuel vurdering af, om borgerens psykiske eller fysiske tilstand gør, at borgeren har brug for ledsagelse og i bekræftende fald sikre at hjælpen ydes.<sup>2</sup>

**For praktisk hjælp (inkl. hverdagsrehabilitering, delegerede sygeplejeydelser og afløsning) gælder følgende:**

- Leverandøren skal igangsætte praktisk hjælp senest 10 hverdage efter afgørelsen er truffet og borgeren har valgt sin ønskede leverandør.
- Praktisk hjælp skal som udgangspunkt kunne leveres i tidsrummet 07.00-17.00 og leverandøren skal kunne træffes telefonisk i hverdage i tidsrummet 07.00-15.00.
- Det konkrete tidspunkt for levering af praktisk hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren. Tidspunktet fastsættes som et tidsrum indenfor max. 1 time.
- Hvis den praktiske hjælp falder på en helligdag eller anden officiel fridag, skal leverandøren træffe aftale med borgeren om et alternativt besøg. Det alternative besøg skal leveres tidligst fem hverdage før og senest fem hverdage efter det oprindeligt planlagte besøg.

**For delegerede sygeplejeindsatser gælder følgende:**

Hvis leverandøren skal levere videredelegerede sygeplejefaglige indsatser, kræver det, at den private leverandør allerede kommer hos borgeren til personlig pleje visiteret efter Servicelovens § 83.

Leverandøren skal kunne varetage følgende generelle videredelegerede sygeplejeydelser. En grundlæggende indsats kendetegnes ved opgaver, der er relateret til et stabilt og delvist forudsigeligt sygeplejeforløb:

- Medicingivning
- Kateterpleje
- Sonde
- Kompression (støttestrømper)
- Undersøgelser og målinger

Ved videredelegering forstås, at sygeplejersker kan videredelegere grundlæggende sygeplejeindsatser efter Sundhedsloven til social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, social- og

---

<sup>2</sup> Link til ledsageraftale i Region Midtjylland: <https://www.sundhedsaftalen.rm.dk/sundhedsaftalen-2019-2022/samarbejdsaftaler/ledsageraftale/>

sundhedshjælper-elever samt til faglærte og ufaglærte vikarer. Elever jævnfør deres uddannelsesordning.

De videredelegerede sygeplejefaglige indsatser skal udføres i henhold kommunens procedure for delegerede sygeplejeydelser (Bilag 1g), retningslinjer på VAR og i den sygeplejefaglige håndbog (Bilag 1n).

Ved kontraktens start eksisterer en ordning, hvor en sygeplejefaglig læringspartner fra kommunen kan besøge leverandøren. Formålet med læringspartneren er at højne kvaliteten i plejen hos den enkelte borger ved at øge kompetencerne hos sundhedsfaglige medarbejdere både individuelt og i grupper.

En sygeplejefaglig læringspartner følger således sundhedsfaglige medarbejdere i praksis – dvs. i situationen hos borgeren. Med udgangspunkt i praksisoplevelsen vejleder, superviserer, viser og underviser læringspartner mens der reflekteres og sparreres med den sundhedsfaglige medarbejder.

Ovenstående er eksempel på konkret sparring og opkvalificering tilbudt af kommunen. Der henvises i øvrigt til afsnit om samarbejde i kontraktens afsnit 5.

Kommunen vil generelt tilbyde leverandørens ledere og medarbejdere deltagelse i relevante mødefora, temadage, kurser og undervisning afholdt af kommunen, således at leverandøren som udgangspunkt får samme information og kurser som kommunens hjemmehjælp ved udførelse af opgaven. Tilbuddene kan oprettes og indstilles efter behov.

Kommunen vil i forbindelse med de enkelte kurser og undervisning oplyse, om det er obligatorisk at deltage og i givet fald med hvilket antal. Leverandørens personale og ledere modtager ikke kompensation eller betaling for deltagelse, hverken i frivillige eller obligatorisk undervisning/kurser. Der kan blive opkrævet betaling for forplejning og materialer.

#### **4.7 Håndtering af vilkår om beredskab og erstatningshjælp**

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den afgørelse, der er truffet af visitationen, så borgere der modtager hjælp ikke mærker til de eventuelle problemer, der måtte være i forhold til arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren.

Leverandøren skal have et beredskab der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel, kursus og lignende. Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed.

For så vidt angår indsatser vedr. personlig pleje, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side.

Tidspunktet for levering må maksimalt svinge med +/- 1 time fra det aftalte tidspunkt. Hvis plejeindsatsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

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

- Senest 5 hverdage herefter levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsindsatser medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.
- Senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til at tilberede/anrette mad og bestille varer - medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske. Det påhviler leverandøren at kontakte leverandøren af dagligvarer, såfremt det ikke er muligt at bestille til

aftalt tid. Hvis den forsinkede bestilling påfører kommunen ekstra udgifter, vil denne blive viderefaktureret til leverandøren. Det samme gælder for bestilling af kølemad fra leverandør af denne indsats.

Leverandøren forpligter sig til at indgå i håndteringen af beredskabssituationer i fornødent omfang jf. Bilag 1i, Sundhedsberedskabsplan for Holstebro Kommune.

#### **4.8 Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse**

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv brugerbetjening og brugerservice målrettet ældre og handicappede.

Det er leverandørens opgave at sikre, at de bevilgede indsatser planlægges og udføres på en sådan måde, at formålet og de retningsgivende mål med hjælpen opnås. Leverandøren skal drage omsorg for, at der er tilknyttet en ansvarlig leder i forbindelse med implementeringen af aftalen i borgerens hjem.

Leverandøren skal:

- Tilstræbe at den enkelte borger modtager personlig pleje samt praktisk hjælp og afløsning fra den samme medarbejder, og at indsatserne udføres af personale, der kender til de indsatser, der er tildelt.
- Oprette faste arbejdsrutiner der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsevneniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behov for personlig pleje samt praktisk hjælp og afløsning, dokumenteres og videregives til kommunen.
- Organisere hjælpen således, at borgere, der deltager i aktiviteter eller træning på et dagcenter, er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt.
- Organisere hjælpen således, at borgere, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge mv. er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.
- I akutte situationer, eksempelvis i forbindelse med en akut indlæggelse af borgeren, skal leverandøren foretage en konkret individuel vurdering og overveje, hvorvidt personalet skal blive hos borgeren og i givet fald sikre, at borgeren ikke efterlades alene.
- Sikre, at medarbejderne ved hvorledes de skal forholde sig, når de kommer til en låst dør ved forudgående aftale om besøg/tilsyn, jf. instruks i VAR – når borger ikke træffes hjemme.

#### **4.9 Overordnede værdier og principper**

Holstebro Kommunes indsats hos ældre og handicappede er præget af en række værdier og principper formuleret som en del af kvalitetsstandarden, og som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på. Det er beskrevet i værdighedspolitikken<sup>3</sup> og sundhedspolitikken<sup>4</sup>, som opdateres i hver byrådsperiode.

Holstebro Kommune har overordnet fokus på værdier, der handler om borgeren i centrum – en åben og enkel indgang til den offentlige sektor samt serviceorientering og effektivitet i opgaveløsningen.

Kommunen lægger vægt på, at indsatsen altid udføres af et engageret og ansvarligt personale, der respekterer borgerens livsværdier, holdninger og erfaringer. Borgerne skal have tillid til, at den ansatte er nærværende i den enkelte situation, og at den ansatte gennem dialog med borgeren udfører omsorgen med omtanke, så borgerens værdighed, selvbestemmelse og ansvar for egen tilværelse bevares og respekteres.

---

<sup>3</sup> Link til Holstebro Kommunes [værdighedspolitik](#)

<sup>4</sup> Link til Holstebro Kommunes [sundhedspolitik](#)

Omsorg, pleje og aktivitet til de svageste borgere prioriteres højt og ressourcerne anvendes, så de svageste borgere altid tilgodeses. Hjælpen skal tilrettelægges, så den bidrager til at borgeren anvender og vedligeholder egne ressourcer gennem aktiv inddragelse i gennemførelsen af praktisk og personlig hjælp.

For alle leverandører af praktisk og personlig hjælp i Holstebro Kommune gælder, at de i mødet med borgeren skal efterleve disse værdier og principper.

#### **4.10 Flexibilitet i ydelserne (bytteret)**

Borgere som modtager hjælp i form af pleje og/eller praktisk hjælp har, ifølge Lov om Social Service, ret til helt eller delvist at vælge anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Leverandøren skal i den forbindelse

- Give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- Sikre at bytteretten overholder den forventede samlede tidsramme, som der er afsat til at udføre de behovsbestemte indsatser, som der er truffet afgørelse om.
- I den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte indsatser til fordel for andre indsatser.

Såfremt borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere kommunen herom med henblik på eventuelt at revurdere borgerens behov (ny visitation).

#### **4.11 Midlertidig hjælp**

Leverandøren skal også kunne udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode i form af midlertidig hjemmehjælp (fremgår af afgørelsen).

For borgere, der modtager midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til Center for Myndighed - Sundhed.

Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal borgeren eller leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp. Dette bør ske så tidligt, at kontinuiteten i indsatsen kan opretholdes.

#### **4.12 Kontaktperson**

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger.

Navn på kontaktpersonen og leverandørens hovedtelefonnummer (herunder kontaktpersonens træffetid) skal på en klar og letlæselig måde være tilgængelig i borgerens hjem. Kontaktpersonen skal være synligt registreret i det elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren skal informere om permanente og midlertidige ændringer i navne på kontaktpersoner til såvel borgeren som kommunen.

#### **4.13 Leverandørskift**

En borger har altid ret til at ændre sit leverandørvalg. Ændringerne gennemføres ved borgerens henvendelse til Center for Myndighed - Sundhed. Leverandørskift kan tidligst ske en måned efter udgangen af den måned, hvor borgeren har anmodet om at skifte leverandør. Den nuværende leverandør er forpligtet til at levere indtil den nye leverandør tager over.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger og skal være borgeren behjælpelig ved ønske om leverandørskift.

Holstebro Kommune kan i særlige tilfælde, bl.a. alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, imødekomme borgerens ønske om leverandørskift med kortere varsel.

#### **4.14 Hospitalsindlæggelse og ferie**

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse eller ferie aftales aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at registrere fravær i kommunens omsorgssystem, så snart leverandøren opnår kendskab til borgerens fravær.

#### **4.15 Aflysning og flytning af aftale**

Eventuelle forsinkelser og andre afvigelser samt borgers aflysning af besøg skal registreres i den elektroniske omsorgsjournal.

Såfremt borger ønsker at pausere bevilget hjælp til personlig- og praktisk hjælp samt uddelegeret sygepleje i mere end 3 døgn, skal leverandøren sende en opgave i Nexus til Center for Myndighed - Sundhed som herefter pauserer indsatserne.

For så vidt angående indsatserne inden for personlig pleje og uddelegerede sygeplejeindsatser, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side.

Erstatningshjælp leveres kun, når afmelding af hjælpen af borgeren skyldes læge eller sygehusbesøg.

For beskrivelse af fleksibilitet og erstatningshjælp, se kvalitetsstandard, Bilag 1d.

#### **4.16 Forsinkelse**

Leverandøren skal kontakte borgeren hurtigst muligt, hvis leverandøren er forsinket mere end 1 time fra det aftalte tidspunkt.

#### **4.17 Forgæves gang**

Såfremt leverandørens medarbejder ved ankomsten til borgerens hjem ikke kan komme ind i hjemmet og ikke kan få kontakt med borgeren, skal medarbejdere omgående undersøge årsagen hertil på den i situationen bedst egnede måde. Udgiften til medarbejderens ventetid godtgøres ikke særskilt, men der honoreres for det besøg, som skulle have været udført.

Det er som hovedregel leverandørens ansvar at sørge for at komme i kontakt med borgeren eller finde ud af, hvad der er sket og yde den fornødne hjælp.

Lukker borgeren ikke op når hjælperen kommer for at yde borgeren hjælp, foretages følgende:

- Leverandøren ringer til borgeren.
- Leverandøren ringer til borgerens kontaktpersoner. Det forventes, at leverandøren følger proceduren omkring ikke-forventet låst dør beliggende i VAR.

#### **4.18 Kommunikation**

Leverandøren skal have telefon og det er en forudsætning, at leverandøren sørger for den nødvendige internetadgang, herunder e-mailadresse.

Leverandørens e-mailadresse skal efter henvendelse fra Holstebro Kommune og med rimeligt varsel udstyres med digital signatur, således at den elektroniske kommunikation mellem leverandør og Holstebro Kommune foregår på en sikker og forsvarlig måde.

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde et informationsmateriale på max én A4-side, som kan udleveres til borgere ved leverandørvalg. 13 Samtidig skal leverandøren kunne levere

samme materiale i elektronisk form til kommunens hjemmeside, og som det er muligt at fremsende elektronisk. Alle direkte eller afledte udgifter til udarbejdelse og fremstilling af leverandørbeskrivelsen afholdes af leverandøren. Holstebro Kommune skal godkende materialet og materialet skal overholde markedsføringsloven.

Af hensyn til tryghed for borgeren, skal leverandørens telefonnummer på en klar og tydelig måde fremgå af materiale i borgerens hjem sammen med oplysning om kontaktperson.

#### **4.19 Informationsudveksling**

Der stilles ved løsning af opgaverne i denne kontrakt krav om, at der mellem parterne udveksles information og data efter ordregivers anvisning, herunder i forbindelse med anvendelse af smartphones, omsorgssystemet og opfølgning på formål og retningsgivende mål for hjælpen.

I forbindelse med ad hoc-situationer, der kræver øjeblikkelig handling af enten ordregiver eller leverandør, skal rapporteringen ske omgående. I begge situationer er det ordregiver henholdsvis leverandørens ansvar, at den anden part modtager den nødvendige information.

Indberetning af afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold, der berettiger eller begrundes til en revisitation, skal være præcise og i overensstemmelse med de faktiske forhold.

Leverandøren er forpligtet til løbende at holde ordregiver orienteret om væsentlige forhold af betydning for levering af indsatserne til borgerne.

#### **4.20 Krav om tværfagligt samarbejde**

Leverandørens medarbejder skal samarbejde med eventuelle tværfaglige samarbejdspartnere fra Holstebro Kommune eller Region Midtjylland. Det kan f.eks. være hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, socialpædagoger samt psykiatri-, demens- og handicapkonsulenter for at undgå at belaste fysisk og psykisk svage borgere. Som eksempel på svage borgere kan nævnes senhjerneskedede, psykisk udviklingshæmmede og psykisk syge borgere.

De kommunale sygeplejersker er nøglepersoner i forhold til det tværsektorielle samarbejde mellem regionens sygehuse, de private klinikker, de praktiserende læger og Kommunen.

Sygeplejerskens kerneområder er både at være en væsentlig bidragsyder i den forebyggende og sundhedsfremmende indsats og at være omdrejningspunktet i relation til borgere med komplekse og sammensatte behov. Herunder at understøtte og lede borgerforløb, så borgerne oplever sammenhæng og koordinering i de leverede sygeplejefaglige indsatser.

Under den kommunale sygepleje er der forskellige kompetenceområder som demenssygepleje, sårsygepleje, palliativ pleje og inkontinenssygepleje. Leverandøren skal indgå i et tæt fagligt og tværfagligt samarbejde med den kommunale sygepleje og inddrage sygeplejen når borgeren har behov herfor.

Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i nødvendig mødevirksomhed for at opfylde dette krav.

#### **4.21 Særligt vedrørende arbejdsmiljøkrav**

Leverandøren skal overholde arbejdstilsynets krav, samt sikre sine medarbejdere gode fysiske rammer og et godt psykisk arbejdsmiljø inden for rammerne af arbejdsmiljøreglerne. Det følger naturligt af den enkelte leverandørs arbejdsgiveransvar. Arbejdstilsynets gældende arbejdsmiljøbestemmelser skal til enhver tid overholdes.

Det er leverandørens ansvar, at dennes medarbejdere arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven, herunder at der er foretaget en arbejdspladsvurdering af borgerens hjem i forhold til den bevilgede hjælp. Med til ansvaret hører alle de praktiske opgaver, herunder opmåling af pladsforhold, og aftaler omkring levering af ydelsen med pårørende og borgere.

I forbindelse med visitationen forholder ordregiver sig overordnet til behovet for arbejdsmiljø redskaber og informerer borgeren om konsekvenser ved, at hjemmet bliver en arbejdsplads.

Myndighed Hjælpemidler og APV rekvireres til lave APV-vurderingen og komme med anbefalinger hertil i forbindelse med den personlige pleje. Dette i samarbejde med leverandøren. Ordregivers råd og vejledning stilles til rådighed af ordregiver uden udgift. Leverandør kan bestille Myndighed Hjælpemidler og APV, til APV-vurdering via omsorgssystemet via henvendelseskema.

#### Leverandøren er forpligtet til at sikre:

- At arbejdet planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der skal være en arbejdsbeskrivelse, af hvordan forflytning skal foregå, ved tunge/komplekse plejesituationer. Arbejdsbeskrivelsen skal være dokumenteret i døgnrytmeplanen i omsorgssystemet.
- At alle medarbejdere oplyses om de ulykkes- og sygdomsfarer, der kan være forbundet med arbejdet, og hvordan de imødegås.
- At alle medarbejdere gives en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde og i at anvende de tekniske hjælpemidler (Arbejdsmiljø-redskaber), der skal benyttes under arbejdet, herunder:
  - At alle medarbejdere modtager fornøden instruktion i forflytningsteknik, korrekte arbejdsstillinger mv.
  - At der føres effektivt tilsyn med, at arbejdet bliver udført forsvarligt.
  - At medarbejderne modtager ajourført viden i relation til arbejdsmiljøet gennem uddannelse og instruktion.
  - At arbejdsskader bliver anmeldt til de rette instanser.
- At der udarbejdes en arbejdspladsvurdering (APV) for det arbejde, der udføres i borgerens hjem (pt. At-vejledning D.1.1, juli 2009 – senest opdateret april 2016).

Leverandøren gøres endvidere opmærksom på Arbejdstilsynets Arbejdsmiljøvejviser<sup>5</sup>, for døgninstitutioner og hjemmepleje, der beskriver de vigtigste arbejdsmiljøproblemer inden for hjemmeplejen.

#### Arbejdsmiljø redskaber (AM-redskaber):

Ordregiver stiller arbejdsmiljø-redskaber i forhold til personlig pleje til rådighed for leverandøren, som er nødvendige for at kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt i overensstemmelse med Arbejdsmiljøloven.

Langt de fleste AM-redskaber indgår i genbrugsordningen af hjælpemidler som administreres af Myndighed Hjælpemidler og APV.

AM-redskaber er kategoriseret som røde eller grønne, se i AM-kataloget. Grønne vurderes og bestilles af leverandøren. Røde vurderes og bestilles af Myndighed Hjælpemidler og APV. Den gældende udgave af AM-kataloget findes altid på intranettet (Bilag 1j.)

---

<sup>5</sup> Link til Arbejdstilsynets Arbejdsmiljøvejviser:

<https://at.dk/arbejdsmiljoearbejdet/arbejdspladsvurdering/arbejdsmiljoevjvisere/doegninstitutioner-og-hjemmepleje-arbejdsmiljoevjviser/>

Bestillinger til grønne og røde AM-redskaber foretages i henvendelseskema AM-redskaber (findes i omsorgssystemet). Skemaet skal benyttes, da det er en guide til at sikre, at de nødvendige informationer er til stede, samt som hjælperedskab ved bestillingen. Skemaet er opbygget som en guide i den faglige vurdering – både ved grønne og røde AM-redskaber.

Arbejdsredskaber, som anvendes i forbindelse med udførelsen af den personlige pleje og praktiske hjælp, såsom vaskefade, klude, støvsugere, rengøringsmidler, siddeskamler mm. stilles til rådighed af borgeren.

#### Nødløft af borgere:

Hvis borger er faldet og ikke kan hjælpes op på forsvarlig vis under hensyntagen til borger og medarbejdernes sikkerhed, kontaktes Nordvestjyllands brandvæsen se instruks i VAR. Ordregiver påtager sig udgifter forbundet hermed.

#### Værnemidler:

Værnemidler er leverandøren ansvarlig for at anskaffe og afholder selv udgiften.

## **5 Personalemæssige forhold**

Det er en overordnet målsætning for Holstebro Kommunes sundhedsområde, at hjælpen til borgeren ydes ud fra den rehabiliterende tankegang og ud fra princippet om hjælp til selvhjælp. Derfor er det vigtigt for Holstebro Kommune, at personalet har den nødvendige uddannelse.

Leverandøren skal sikre, at de medarbejdere, der skal udføre opgaverne med levering af indsatserne er kvalificerede, og har den relevante uddannelse og kompetence.

### **5.1 Krav om sprog i mødet med borgeren**

Leverandørens medarbejdere skal, for at undgå misforståelser i mødet med borgeren, kunne gøre sig sprogligt forståelig på dansk. Leverandøren og dennes medarbejdere skal derfor kunne tale, læse og skrive forståeligt dansk.

### **5.2 Kompetencer og oplæring**

Leverandørens medarbejdere skal have en:

- Sundhedsfaglig uddannelse som eksempelvis social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent (eller en uddannelse, som svarer hertil) eller
- Uddannelse som sygeplejerske, fysioterapeut eller ergoterapeut.

I forbindelse med ferieafløsning og tidsbegrænsede ansættelser kan der anvendes ikke-uddannet personale hos de borgere, hvor det vurderes at være nødvendigt og fagligt forsvarligt.

Hvis der pga. mangel på uddannet personale og rekrutteringsudfordringer, er nødvendigt at ansætte ikke-uddannet personale bør ansættelsen være betinget af:

- At personalet har den fornødne viden, så de i hvert enkelt tilfælde, er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på det forebyggende og aktiverende sigte. Der bør senest 6 måneder efter ansættelsen udarbejdes en uddannelsesplan.
- Et skriftligt tilsagn om at ville påbegynde en social- og sundhedsfaglig uddannelse
- Senest 2 år efter ansættelse og/eller udarbejdelse af uddannelsesplanen bør social- og sundhedsuddannelsen være påbegyndt.
- En midlertidig ansættelse, som højst bør være på 1 år.



Alle leverandørens medarbejdere skal være oplært så de kan løse opgaven på forsvarlig vis og være i stand til, at foretage et minimum af sundhedsfaglige observationer og vurderinger af borgeren.

Holstebro Kommune stiller hjemmesygeplejerske og ergo- og fysioterapeuter til rådighed som faglig rådgiver og vejleder i forbindelse med hjælp til pleje, som er borgerrettet.

Følgende skal gennemgås med alle medarbejdere:

- Tavshedspligt
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Takt og tone
- Brug af elektronisk omsorgssystem samt notatpligt

### **5.3 Personlig hygiejne og uniformsetikette**

Leverandøren skal følge Holstebro Kommunens forskrifter vedrørende uniform. Leverandørens personale, herunder elever, skal således bære fuld uniform inkl. overtøj. Medarbejderne skal desuden bære tydeligt firmalogo.

Formål:

- At afbryde smitteveje mellem borger og personale
- At mindske risikoen for smittespredning fra arbejdspladsen til hjemmet
- At personalet fremtræder som troværdige, ansvarlige og professionelle medarbejdere

Leverandøren skal herudover følge Holstebro Kommunes forskrifter vedrørende hygiejne for at minimere infektions- og smitterisiko. Kommunens forskrifter er udarbejdet i overensstemmelse med de nationale krav til hygiejne. Medarbejderne skal i øvrigt altid fremtræde velsoignerede og præsentable under udførelse af opgaverne.

Kommunens hygiejneretningslinjer vil i aftaleperioden kunne tilgås på Holstebro Kommunes intranet i den Sundhedsfaglige håndbog (Bilag 1n).

Derudover skal leverandøren overholde Sundhedsstyrelsens Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren<sup>6</sup> og eventuelle opdateringer heraf, samt Holstebro Kommunes uniformetikette (Bilag 1k).

### **5.4 Rygning – røgfri arbejdstid**

Leverandøren skal sikre sig, at deres medarbejdere lever op til rygepolitikken i Holstebro Kommune, se yderligere i Bilag 1l.

Det gælder også, at medarbejdere kan stille krav om at der ikke ryges hos en beboer under besøg af leverandøren.

## **6 Kvalitetssikring**

### **6.1 Dokumentation af leverance**

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere uoverensstemmelse mellem visiterede og leverede indsatser. Dokumentationen skal ske via ordregivers omsorgssystem for så vidt angår den indsatstype, der er leveret.

---

<sup>6</sup> Link til Sundhedsstyrelsens Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren:  
<https://www.sst.dk/da/udgivelser/2011/vejledning-om-arbejdsdragt-inden-for-sundheds--og-plejesektoren>

De planlagte besøg skal fremgå af borgerplanen med korrekt indsatskode. Leverandøren er ikke forpligtet til at registrere afvigelser i borgerplanen. Dog skal akutte besøg og aflysninger som minimum registreres i journalen.

Der afregnes for visiteret tid.

### **6.2 Særlig dokumentationspligt**

Leverandøren har på ordregiverens anmodning en særlig dokumentationspligt i tilfælde af:

- Henvendelser fra borgere eller pårørende.
- Begrundet mistanke om mislighold af kontrakten.
- Ønskede ændringer i hjælpen fra borgerens side, der kan blive kritiske i forhold til leverandøren.
- Ordregiver vil sikre sig, at leverandøren og dennes eventuelle underleverandører lever op til alle kontraktens vilkår.

Leverandøren skal efterkomme ordregiverens anmodning om særlig dokumentationspligt i disse tilfælde inden for tre dage.

### **6.3 Reklamation og klagesagsbehandling**

Leverandøren skal registrere og have et formaliseret system for reklamationer og klagesager. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås. Registreringerne skal udleveres til Myndighed, Hjemmehjælp og Boliger på forespørgsel.

Klager fra borgere (skriftlige og/eller mundtlige), kan omfatte klager over:

- Serviceniveauet – borger henvises til behandling i Social- og Sundhedsudvalget
- Afgørelsen – borger henvises til Center for Myndighed - Sundhed.
- Leverandøren og/eller en underleverandør vedr. forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave – dokumenteres og besvares af leverandøren selv.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager.

I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc., som der er taget højde for i den beregnede timepris.

Leverandørerne skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelsesanalyser, gennemgang af journaloplysninger, stikprøvekontrol og revurderinger m.v. En del af disse opgaver gennemføres af medarbejdere fra Center for Myndighed - Sundhed.

For at sikre borgerens retssikkerhed anvender visitationen og leverandøren det samme omsorgssystem.

Alle modtagere af pleje og praktisk hjælp kan klage over afgørelser om hjælp til Ankestyrelsen efter de almindelige klageregler.

## **7 Tilkøbsydelse**

De private leverandører har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsindsatser ud over de opgaver, som er indeholdt i indsatsbeskrivelserne for pleje og for praktisk hjælp.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en bruger om tilkøbsindsatser, gøres der opmærksom på, at disse indsatser skal indgås på en særskilt aftale. Aftalen skal være skriftlig og leverandøren skal efter

anmodning dokumentere over for kommunen, hvilke sådanne aftaler der er indgået. Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsindsatser.

Tilkøbsindsatser, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen. Alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

## **8 Dokumentation og kommunikation**

Ordregiver anvender d.d. omsorgssystemet KMD Nexus som registrerings-, dokumentations- og kommunikationssystem for personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren skal anvende det omsorgssystem, der stilles til rådighed af Holstebro Kommune. Såfremt det ændres inden for kontraktens løbetid skal leverandøren vederlagsfrit skifte omsorgssystem samtidig med ordregiver.

Kommunen stiller krav om, at leverandøren af indsatser skal registrere, dokumentere og kommunikere via omsorgssystemet KMD Nexus.

Systemet indeholder bl.a. oplysninger om borgerens stamdata, tilstand, handlingsanvisninger, observationer, medicin mv. Kommunen sikre via KMD Nexus, at leverandøren har de nødvendige oplysninger vedrørende borgerne.

Det er et krav, at leverandøren udfører sin daglige kalenderplanlægning i KMD Nexus. Denne indeholder både planlægning af indsatser, besøg hos borgerne og kørelister.

Registrering og dokumentation skal ske jf. de eksisterende arbejdsgangsbeskrivelser. De senest opdaterede udgaver af arbejdsgangsbeskrivelser vil til hver en tid findes på kommunens intranet og VAR. Leverandører får adgang til kommunens administrative netværk, herunder intranettet for adgang til den Sundhedsfaglige håndbog og VAR. Leverandøren skal som udgangspunkt selv holde sig orienteret om opdatering af instrukserne i kontraktens løbetid.

I tilbudsfasen findes arbejdsgangsbeskrivelser og navigationssedler for den Sundhedsfaglige håndbog i Bilag 1n.

### For delegerede sygeplejeydelser:

Leverandøren skal minimum læse meddelelser fra omsorgssystemet tre gange dagligt, kl. 7.00, 15.00 og 23.00 samt MedCom-beskeder i dette vedr. udskrivningsadviser og indlæggelsesadviser samt plejeforløbsplaner. Holstebro Kommune er forpligtet til at leve op til aftalerne mellem kommunerne og Region Midtjylland. Aftalerne sikrer koordination og har bl.a. til formål at skabe sammenhængende forløb. I disse aftaler indgår bl.a. tidsfrister for læsning af MedCom-beskeder. Leverandøren skal til en hver tid leve op til disse frister. Kommunen informerer leverandøren ved ændringer.

Al kontakt mellem ordregiver og leverandøren, herunder dennes personale, skal foregå på dansk.

Leverandøren skal kunne modtage/afsende sikker post ved hjælp af en mail med tilknyttet kryptering og signering.

### **8.1 Licensomkostninger**

Adgangen til omsorgssystemet kræver at man oprettes som IT-bruger i Holstebro Kommune.

Prisen pr. IT-brugerkonto er 310 kr. (pr 2023) om året. Denne udgift afholdes af leverandøren. Prisen indeksreguleres årligt med en varsling på minimum 3 måneder.

## **8.2 Brugeradministration**

Leverandøren er ansvarlig for brugeroprettelser, -forlængelser og -sletninger af IT-brugerkonti samt inaktiveringer i omsorgssystemet, hvorunder retningslinjerne for brugeradministration skal følges som beskrevet i bilag 1m.

Leverandøren er ansvarlig for medarbejdernes adgang til omsorgssystemet, herunder skal brugere inaktiveres og brugerens AD-adgang stoppes straks ved ophør af ansættelse ved leverandøren.

Den enkelte medarbejder skal altid være i besiddelse af gyldigt privat-MitID, idet verifikation i forhold til Holstebro Kommunes IT-system sker via dette. Desuden skal leverandøren kunne levere MitID-erhverv for ansatte, der måtte skulle tilgå kommunale eller andre fællesoffentlige IT-systemer på NSIS niveau lav eller betydelig.

Holstebro Kommune vil udføre stikprøvekontroller, hvor oprettede IT-brugere sammenholdes med datoangivelser for medarbejdernes ansættelsesperioder samt kontrol af rolletildeling i omsorgssystemet.

## **8.3 Undervisning i omsorgssystemet og dokumentations- og notatpligt**

Før kontraktens opstart afholder Holstebro Kommune undervisning i omsorgssystemet og dokumentations- og journalpligt til alle leverandørens medarbejdere med mødepligt. Der afsættes ca. 3 timer til undervisningen. Undervisningen er vederlagsfri uden særskilt honorering. Efter opstart står kommunen til rådighed for vejledning og ved behov kan leverandøren tilkøbe sig til yderligere undervisning ved kommunen eller udbyderen. Nyansatte medarbejdere må desuden sidemandsoplæres til basisfunktioner.

Leverandørens kontaktperson(er) er derudover forpligtet til at deltage i en introduktion til brugeradministration. Holstebro Kommune leverer denne introduktion uden særskilt honorering.

Leverandørens personale har pligt til at dokumentere deres observationer og handlinger i kommunens omsorgssystem, i forbindelse med udførelsen af pleje, praktisk hjælp mv. (dokumentationspligten).

Formålet er at dokumentere subjektive og objektive data, som har betydning for planlægning, udførelse og evaluering af indsatsen. Den juridiske dokumentation er journalen, hvorfor den enkelte leverandør har pligt til at videreformidle alle relevante observationer.

Ved eventuelt skift af omsorgssystem vil ordregiver instruere leverandør i, hvorledes der løbende dokumenteres i et eventuelt nyt omsorgssystem.

Tilbudsgiver skal ved kontraktindgåelse angive, hvor mange brugere, som umiddelbart efter tildelingen, skal gennemføre Holstebro Kommunes tilbudte kursus. Dette skal oplyses, så Holstebro Kommune kan forberede det kommende kursusforløb.

## **8.4 Kompetencer i omsorgssystemet**

Leverandøren skal kunne opdatere og ajourføre oplysningerne i ordregivers omsorgssystem efter kommunens anvisninger. Kommunens anvisninger er i dag som følger:

### **8.4.1 Besøgsplanlægning**

På baggrund af Center for Myndighed - Sundheds afgørelse skal leverandøren planlægge borgerens besøg i omsorgssystemet. Af den faglige planlægning og kalenderplanlægning skal det klart fremgå, hvilke opgaver der skal løses sammen med/for borgeren. Leverandøren skal på anmodning kunne dokumentere, hvem der har aflagt et givet besøg.

### **8.4.2 Faglig dokumentation**

Journalen er både et dokumentations- og et samarbejdsredskab mellem leverandørerne og kommunen, som skal sikre at borgeren modtager den til enhver tid bedst tænkelig pleje.

- Der skal skrives et observationsnotat, hvis de udførte indsatser ved besøget ikke er i overensstemmelse med besøgsplanlægningen (kørelisten) med begrundelse herfor.
- Der skal skrives et observationsnotat, hvis borgerens tilstand ændrer sig i forhold til den aktuelle beskrivelse i funktionsevnetilstandene. Ændringer i funktionsevne skal meddeles Afdeling for Hjemmehjælp og Boliger.
- Der skal skrives et observationsnotat hvis borgerens helbredstilstand ændres. Af observationsnotatet skal det fremgå: observationer, hvad der er gjort (f.eks. kontaktet sygeplejerske), samt de aftaler der er lavet mht. næste besøg osv.

Såfremt omsorgssystemet er ude af drift, er leverandøren forpligtet, i henhold til lovgivningen, at registrere og dokumentere i en skriftlig papirjournal. Dette gælder også indtil leverandøren tildeles brugerrettigheder. Når omsorgssystemet atter er til rådighed, skal oplysninger fra leverandøren overføres til omsorgssystemet.

Ordregiver påtager sig ikke ansvar, eller forpligtigelser, der opstår som følge af brug eller manglende evne til brug af omsorgssystemet, det være sig driftstab, driftsforstyrrelse, tabt avance eller tabte data og disses reetablering, direkte såvel som indirekte tab eller skader.

## **9 IT-udstyr**

Leverandøren indkøber selv telefoner, hardware, herunder IT-udstyr som skærm og printer. Det forventes, at kommunens programmer og data afvikles på virksomhedens enheder og at disse samt disses konfiguration lever op til "Tekniske minimumskrav for statslige myndigheder"<sup>7</sup>. IT-udstyret skal opfylde de til enhver tid gældende systemkrav for tilgang til omsorgssystemet.

Adgang til KMD Nexus er rent webbaseret og kræver almindeligt IT-udstyr og netværksforbindelser.

Leverandøren er selv forpligtet til at sørge for teknisk support.

## **10 Holstebro Kommunes IT-sikkerhedspolitik**

Leverandøren forpligter sig til at overholde Holstebro Kommunes til enhver tid gældende Informationssikkerhedspolitik<sup>8</sup>, der lægger på kommunens hjemmeside.

### **10.1 Tavshedspligt**

Alle medarbejdere skal før kontraktstart underskrive den digitale Fortrolighedserklæringen<sup>9</sup> vedr. tavshedspligt. Det er en forudsætning for at blive oprettet som IT-bruger i omsorgssystemet at erklæringen er underskrevet. Der anvendes MitID til at tilgå formularen. Fortrolighedserklæringen er vedlagt i Bilag 1c, men skal udfyldes elektronisk via linket efter kontrakten er indgået.

---

<sup>7</sup> Link til Tekniske minimumskrav for statslige myndigheder: <https://sikkerdigital.dk/myndighed/tekniske-tiltag/tekniske-minimumskrav/tekniske-minimumskrav-2023>

<sup>8</sup> Link til Holstebro Kommunes informationssikkerhedspolitik: <https://www.holstebro.dk/informationssikkerhedspolitik>

<sup>9</sup> Link til fortrolighedserklæring: <https://forms2.holstebro.dk/content/ekstern/fortrolighedserklaering-eksterne-medarbejdere>

## **11 Nødkald**

Hos de borgere, der har nødkald, går kaldene via Tryghedscentralen til den leverandør, som borgeren har valgt som leverandør. Tryghedscentralen er en operatør af nødkald og alarmbehandling, som kommunen kan visitere borgere til.

Tryghedscentralen skal besvare alle nødkald ved at reagere på, vurdere og sende den fornødne hjælp til den pågældende borger:

- At kontakte leverandøren af personlig pleje, såfremt opkaldet kræver besøg.
- At kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.

Det er leverandørens pligt at besvare alle opkald fra Tryghedscentralen, såfremt leverandøren ikke besvarer opkaldet vil Holstebro Kommune få besked herom. Det er ligeledes leverandørens pligt at Tryghedscentralen har den/de korrekte telefonnumre til leverandøren.

De private leverandører skal varetage opgaven ved egne borgere som har personlig pleje indsatsen. Opkald fra øvrige borgere besvares af den kommunale hjemmepleje.

Såfremt der sker viderestilling af kald, som leverandøren har pligt til at besvare, to gange inden for samme måned, vil Center for Myndighed – Sundhed kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold jf. et A-påbud i påbudsproceduren beskrevet i kontraktens afsnit 12.3. Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne, betragtes dette som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

### **11.1 Elektronisk låsesystem**

Borgere med bevilliget nødkald har elektronisk nøglesystem. Låsesystemet tilgås via en mobilapp. Appen må kun anvendes på arbejdstelefoner.

Leverandøren skal selv sikre, at personalet er i besiddelse af fornødent udstyr primært en telefon, der kan håndtere dette, og selv oppebære eventuel udgift hertil. Leverandøren skal selv oprette brugeren i låsesystemet samt nedlægge ved fratrædelse.

Oplæring i at oprette brugere mv. sker via Center for Myndighed – Sundhed.

Selve låsesystemet stilles vederlagsfrit til rådighed for leverandøren og oplæring indgår i opstartsundervisning til omsorgssystemet.



**HOLSTEBRO**  
KOMMUNE