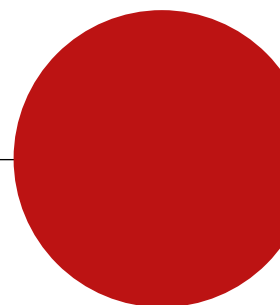


# Kravspecifikation

---

Vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp



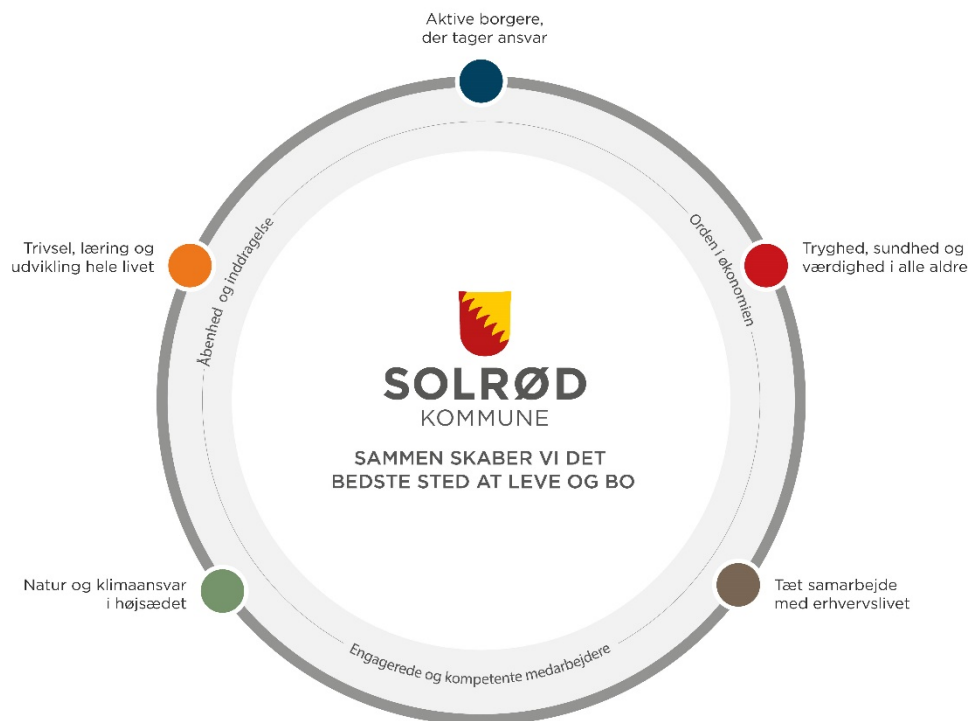
# Indhold

---

Indledning	3
Generelt	3
Volumen	5
Ændringer i forbindelse med ydelsen	5
Kvalitet / faglige kvalifikationer	6
IT-system	7
Leverandørens medarbejdere	8
Kommunikation	9
Kvalitetssikring og dokumentation	10
Klagehåndtering	11
Afregning / fakturering	11
Ophør af ydelseslevering	12

---

Kravspecifikation  
Udgivet af Solrød Kommune, Ældreområdet  
Solrød Center 1  
2680 Solrød Strand  
Telefon: +4556182000  
[www.solrod.dk](http://www.solrod.dk)



## Indledning

Solrød kommune tilvejebringer det frie leverandørvalg for hjemmehjælpsmodtagere på fritvalgsområdet via godkendelsesmodellen. Det medfører, at private firmaer, der opfylder Solrød kommunes godkendelseskriterier, herunder krav til kvalitet mv., kan blive godkendt som leverandør.

Dette dokument indeholder kravspecifikationer, som en privat leverandør forpligter sig til at acceptere ved indgåelse af kontrakt om at levere personlig pleje og / eller praktisk hjælp i Solrød kommune.

Dokumentet er derfor en del af det samlede materiale som tilsammen udgør den komplette beskrivelse af, hvad det kræver, at blive leverandør på fritvalgsområdet i Solrød kommune

## Generelt

### ● Krav 1

Leverandør accepterer samtlige vilkår i denne kravspecifikation ved indgåelse af kontrakt vedrørende levering af Personlig pleje og praktisk hjælp i Solrød Kommune

### ● Krav 2

Leverandør skal levere personlig pleje og praktisk hjælp i henhold til servicelovens § 83, stk. 1 og stk. 2, visiteret og delegeret sygepleje i henhold til sundhedsloven (lov 1202 af 14. november 2014 med senere ændringer), nødkald og øvrige akut hjælp.

### ● Krav 3

Ydelsen indbefatter personlig pleje fx bad, vask, toiletbesøg mv. Visiteret (af visitationen) og delegeret (af Den kommunale Sygepleje) sygepleje, såsom hjælp til støttestrømper, medicinadministration, stomi pleje, urinkateter pleje mv. Praktisk hjælp fx rengøring (herunder rengøring af eventuelle hjælpemidler), skift af sengetøj, pakke tøj til og fra vaskeri, bestilling af varer, sætte varer på plads mv.

Leverandør skal overholde Solrød Kommunes til enhver tid gældende kvalitetsstandarder for udførelse af personlig pleje og praktisk hjælp - herunder mål og værdigrundlag som fremgår af disse. Gældende kvalitetsstandarder findes på Solrød Kommunes hjemmeside:

[Solrød kommunes kvalitetsstandard vedr. personlig pleje og praktisk hjælp](#)

● Krav 4

Solrød Kommunes kvalitetsstandarder har forrang for alle øvrige krav og beskrivelser i nærværende dokument.

● Krav 5

Ydelsen skal leve op til faglige branchestandarder

● Krav 6

Personlig pleje skal leveres hele året og i alle døgnets timer. Morgenpleje gennemføres normalt, med mindre borger ønsker andet, i tidsrummet 7.30 – 10.00, og senest kl. 11.00.

Praktisk hjælp skal leveres på hverdage fra 7:30 – 15:30.

Visiteret og delegeret sygepleje skal kunne leveres alle døgnets timer.

● Krav 7

Leverandør skal sikre, at ydelsen leveres rettidigt, således at modtagerne af ydelsen ikke mærker til eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandør skal således have et beredskab til håndtering af hændelser som sygdom, ferieperioder, personalemangel m.v.

● Krav 8

Ved akutte bestillinger af personlig pleje og / eller visiterede eller delegerede sygeplejeydelser skal ydelsen kunne iværksættes inden for 2 timer.

● Krav 9

Leverandør skal indrette sine forhold til at kunne modtage og behandle nødkald. Dette indbefatter også eventuelle forandringer i Solrød Kommunes eller borgerens forhold i hele aftaleperioden, der kan have indvirkning på den måde, der modtages nødkald på.

● Krav 10

Nødkald skal besvares indenfor 5 minutter. Hvis der er behov for at besøge borgeren, skal leverandør være på adressen senest 30 minutter efter modtagelsen af nødkaldet.

● Krav 11

Leverandøren har initiativpligt med hensyn til varetagelse af ydelsen, herunder pligt til på eget initiativ at sørge for at modtage nødvendige og relevante oplysninger fra Solrød Kommune eller tredjemand med henblik på udførelse af ydelsen.

● Krav 12

Når en borger modtager hjælp eller støtte i dennes hjem, betragtes hjemmet som en arbejdsplads. Det er leverandørens opgave at udarbejde arbejdspladsvurderingen (APV).

## **Volumen**

### ● Krav 13

Omfanget af visiterede timer som historisk har været leveret af private leverandører er opgjort i "Vejledning og Godkendelseskriterier". Dette tal er vejledende. Leverandøren er ikke sikret noget mindste antal visiterede timer.

### ● Krav 14

Leverandør har ikke mulighed for at frasige sig de ydelser der er visiteret af Solrød Kommune. Leverandør påtager sig således hele opgaven om at levere visiteret ydelser uden skelen til kompetencer eller geografi.

### ● Krav 15

Når en leverandør er godkendt vil Solrød Kommune informere via hjemmeside og eventuelle andre relevante medier om at der er indgået ny aftale på fritvalgsområdet. Hvis en allerede visiteret borger ønsker at skifte leverandør, skal det ske med dennes egen aktive indsats. Der vil ikke, fra Solrød Kommunes side, ske henvendelse til hver enkel borger om at vælge leverandør.

### ● Krav 16

Ved ny- og revisitering af borgere, vil borgeren blive bedt om at tage stilling til hvilken leverandør (kommunal eller privat) de ønsker. Såfremt leverandøren ønsker at Solrød Kommune udleverer trykt informationsmateriale, skal leverandøren sørge for at udarbejde dette og aflevere det til Solrød Kommune.

### ● Krav 17

Den private Leverandør må tilbyde tilkøbsydelser til borgerne så længe det sker under overholdelse af gældende lovgivning (Lov om visse forbrugsaftaler), herunder regler om forbud mod uanmodede henvendelser til forbrugerne. Levering af tilkøbsydelser må kun ske på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning. Såfremt leverandøren laver aftale med borgeren om tilkøbsydelser, skal der indgås en særskilt skriftlig aftale mellem leverandøren og borgeren herom. Det skal være klart for borgeren, hvad der udgør en tilkøbsydelse. På anmodning skal leverandøren kunne dokumentere overfor Solrød Kommune, hvilke sådanne aftaler der er indgået. Tilkøbsydelser som aftales mellem leverandør og borger er Solrød Kommune uvedkommende og borgeren skal selv betale for disse. Solrød Kommune har således ingen forpligtelser eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb indgået mellem leverandør og borger.

## **Ændringer i forbindelse med ydelsen**

### ● Krav 18

Leverandør skal tilpasse ydelsen ved ændringer i borgerens funktionsevne.

### ● Krav 19

Medfører midlertidige ændringer i borgerens funktionsevne et ændret behov i omfanget af de samlede bevilgede ydelser og er disse ændringer dokumenteret over en periode på 14 dage, skal leverandør anmode om re-visitation. Anmodningen skal foreligge efter 14 kalenderdage fra det midlertidigt ændrede behov er opstået.

### ● Krav 20

Øvrige ændringer på anmodning fra borgeren, pårørende eller andre, herunder ved de lovpligtige tilsyn og revisiteringer, kan forekomme.

● Krav 21

Hvis revisitation fører til standsning af ydelsen med øjeblikkelig virkning ophører betalingen ligeledes øjeblikkelig. Hvis revisitation fører til ændring af ydelsen, ændres betalingen med den ændringsdato der fremgår af afgørelsen. I tilfælde af dødsfald ophører ydelsen og betaling pr. dødsdato.

● Krav 22

Borgeren kan til enhver tid aflyse ydelsen hos leverandør.

Borgeren har ved rettidigt afbud krav på en erstatningstid senest 5 hverdage efter afbuddet. Rettidig aflysning forudsætter, at aflysning sker senest kl. 12:00 hverdagen før, ydelsen skulle have været leveret.

● Krav 23

Leverandør skal orientere borgeren, hvis den aftalte tid for levering af ydelsen ændres med + / - ½ time.

● Krav 24

Leverandør kan ikke aflyse ydelser under personlig pleje eller visiteret og delegeret sygepleje. Ved aflysning af praktisk hjælp skal der ydes erstatningshjælp inden for 5 hverdage

● Krav 25

Leverandør skal straks henvende sig til Solrød Kommune via omsorgssystemet, hvis borgerens behov for hjælp ophører - uanset årsagen hertil.

## **Kvalitet / faglige kvalifikationer**

● Krav 26

Leverandør indestår for, at ydelsen udføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter og vejledninger.

● Krav 27

Leverandør skal løbende oplyse Solrød Kommune om alle relevante forhold om overholdelse af gældende miljø-, arbejds- miljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, som Leverandør bliver bekendt med.

● Krav 28

Plejeopgaverne skal varetages af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse (SSH, SSA) Alle medarbejdere skal have kendskab til hverdagsrehabilitering og kunne arbejde ud fra et hverdagsrehabiliterende perspektiv under hensyntagen til borgernes ressourcer.

Praktisk hjælp kan leveres af ikke faglært personale, efter systematisk oplæring.

● Krav 29

Leverandør skal have en uddannet sygeplejerske tilknyttet, som personalet, der yder personlig pleje og visiteret sygepleje, kan rådføre sig med og modtage vejledning fra. Ved "tilknyttet" menes ikke nødvendigvis "ansat". Det er tilstrækkeligt at leverandørens personale har adgang til sygeplejersken.

I forhold til delegerede sygeplejeydelser, er det Den kommunale Sygepleje der skal meldes tilbage til og søges vejledning hos.

● Krav 30

Leverandør skal sikre, at personalet er uddannet i førstehjælp, brandbekæmpelse, hygiejne og forflytningsteknik.

● Krav 31

Leverandør skal sørge for at medarbejdere, efter behov, får vejledning i eller deltager på kurser i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler.

● Krav 32

Leverandørens personale skal dokumentere ud fra Solrød kommunes til enhver tid gældende dokumentationsstandard. Alle ændringer i borgerens funktionsniveau og helbredstilstand, der vil have indflydelse på den hjælp borgeren modtager skal registreres i omsorgssystemet.

Det skal være den samme person, som har udført opgaven hos borgeren, der dokumenterer i borgerens journal. Oplysninger skal dokumenteres umiddelbart efter kontakten til borgeren.

## IT-system

● Krav 33

Solrød Kommune bruger IT omsorgssystemet Columna Cura og anvender Fællessprog III som dokumentationsredskab. Systemet stilles til rådighed for godkendte leverandører og dette skal benyttes til de opgaver som leverandøren løser for Solrød Kommune. Herunder: planlægning, kørelister, registrering/afvigelsesregistrering, dokumentation og kommunikation. Leverandør må ikke anvende eget IT system som erstatning for Columna Cura/Fællessprog III.

● Krav 34

Leverandøren skal via Solrød kommunes IT-aftale betale for minimum en pc-arbejdsplads.

Leverandør anskaffer derudover selv og for egen regning de nødvendige mobile enheder til brug for håndtering af det påkrævede IT system. De til enhver tid påkrævede systemkrav til de mobile enheder kan oplyses ved henvendelse til Solrød kommune. For nærmere beskrivelse henvises til bilag "IT-aftale fritvalgsområdet".

● Krav 35

Solrød Kommune oplærer en af leverandørens medarbejdere til superbruger af Columna Cura og Fællessprog III. Superbrugeren sørger for oplæring af leverandørens øvrige medarbejdere. Leverandør skal samarbejde om medarbejdernes brug og viden om IT systemet ved at sørge for at sende deltager til oplæring. Leverandør skal selv betale medarbejdertimer til dette.

Forventninger til superbrugerens opgaver er beskrevet i bilag "Understøttelse af Ældre- og Sundhedsområdet – håndtering af it, drift og udvikling".

● Krav 36

Solrød Kommunes sundhedsfaglige konsulent varetager den generelle undervisning i Cura og Fællessprog III, samt nye arbejdsgange i forbindelse hermed. Leverandøren er forpligtet til at betale andel af dennes løn, svarende til 2,5% af en bruttoløn på ca. 44.000 kr. mdl.

● Krav 37

Solrød Kommune er berettiget til at udskifte omsorgssystemet og afgør suverænt om dette skal ske, samt hvad der skal anvendes i stedet. Leverandør er forpligtet til at benytte den nye løsning.

● Krav 38

Skift af IT system foregår på samme vilkår vedrørende uddannelse, support og anskaffelse af påkrævet IT udstyr, som ved Leverandørens ibrugtagen af tidligere IT system. Der varsles om skift af IT system 6 måneder før implementering

## Leverandørens medarbejdere

● Krav 39

Leverandør skal sikre, at nøglepersoner tilknyttet ydelsen til enhver tid er ajourført med de gældende krav til ydelsen. Herudover skal leverandør sikre, at disse nøglepersoner deltager i fælles undervisning hos Solrød Kommune i forbindelse med:

- implementering af ny lovgivning og principafgørelser
- implementering af nye tiltag og politiske beslutninger
- implementering af nye arbejdsmetoder, IT-systemer, velfærdsteknologi eller tilsvarende.

Nøglepersonerne skal sikre, at viden om ovenstående viderefremmes til Leverandørens øvrige personale.

● Krav 40

Leverandørens medarbejdere med borgerkontakt skal kunne kommunikere på dansk i skrift og tale.

● Krav 41

Leverandørens medarbejdere skal ved borgerkontakt kunne legitimere sig med et til formålet udarbejdet legitimationskort.

● Krav 42

I forbindelse med medarbejdernes adgang til borgernes hjem skal leverandøren anvende et sikkert nøglesystem, som leverandør selv finansierer.

● Krav 43

Når en borger får bevilliget nødkald opsætter Solrød Kommune en elektronisk dørlås.

● Krav 44

Såfremt leverandør ønsker at benytte Solrød kommunes, til enhver tid gældende adgangssystem (for nuværende elektronisk dørlås) til borgere, der ikke har fået bevilliget nødkald, afholder leverandør selv udgifter til opsætning og nedtagning af disse.

● Krav 45

Leverandørens medarbejdere skal altid fremstå velsoignerede og være iført en arbejdsdragt der lever op til de til enhver tid gældende hygiejniske principper. Det er Leverandørens ansvar at anskaffe, renholde, opbevare og vedligeholde medarbejdernes arbejdsdragt.



● Krav 46

Leverandør skal for egen regning udstyre personalet med eventuelle personlige værnemidler til overholdelse af retningslinjer i forbindelse med smitterisiko.

● Krav 47

Solrød Kommune ønsker at opgaver hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt. Leverandør skal derfor udpege en kontaktperson for hver enkel borger, og det skal ligeledes tilstræbes at eventuelle af-løsere så vidt muligt er de samme.

● Krav 48

Leverandørens medarbejdere, der har borgerkontakt, skal til enhver tid kunne fremvise en straffeattest uden anmærkninger. Leverandøren skal på Solrød Kommunes anmodning kunne anskaffe og fremvise en sådan.

● Krav 49

Tilsidesætter leverandørens medarbejdere forpligtelser væsentligt i henhold til kontraktaftalen eller modtager Solrød kommune en klage om et væsentligt forhold fra en borger, kan Solrød Kommune pålægge Leverandør at udelukke de pågældende medarbejdere fra udførelsen af Ydelsen.

● Krav 50

Leverandøren, dennes medarbejdere og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Solrød kommunes og borgernes forhold, som Leverandør eller dennes personale får kendskab til i forbindelse med aftalens udførelse. Tavshedspligten er tillige gældende efter aftalens ophør, uanset årsagen hertil.

## **Kommunikation**

● Krav 51

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk hele døgnet. Opkald skal besvares inden for 10 minutter.

● Krav 52

Leverandør skal besvare mails inden for 24 timer fra modtagelse heraf.

● Krav 53

Al mailkorrespondance med Solrød kommune skal foregå via sikker mail.

● Krav 54

Korrespondance med borgere, pårørende, øvrige trediemænd eller andre aktører skal ligeledes foregå via sikker mail og alternativt pr. almindelig post.

● Krav 55

Leverandør skal koordinere hjælpen til borgeren og understøtte håndteringen af snitflader i samarbejdet med andre aktører ved at stå til rådighed for:

- Sundhedsfaglige samarbejdsparter i forbindelse med et eventuelt patientforløb

- Visitationen, således at borgeren modtager sammenhængende hjælp
- Den kommunale sygepleje om delegerede sygeplejeydelser
- Genoptræningen om rehabilitering og træning
- Rehabiliteringsafdelingen i forbindelse med midlertidige døgnophold
- Socialpædagogisk personale fra Socialafdelingen
- Aktivitets- og frivilligcenter, herunder daghjem / dagcenter

● **Krav 56**

Leverandør skal vederlagsfrit og på anmodning herom deltage i op til 4 årlige dialogmøder. Møderne tilrettelægges og indkaldes af Solrød Kommune.

## **Kvalitetssikring og dokumentation**

● **Krav 57**

Leverandør skal udføre egenkontrol, der sikrer, at ydelsen leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen). Egenkontrollen skal som minimum bestå af jævnlige hjemmebesøg og personalemøder og i øvrigt sikre, at ikke-aftalemæssige hændelser håndteres med minimal gene for borgeren og Solrød Kommune. Egenkontrollen skal være så detaljeret og entydigt dokumenteret, at denne kan efterkontrolleres af Solrød Kommune, dennes tilsyn eller tilsvarende.

● **Krav 58**

Leverandør skal på anmodning herom fremvise dokumentation for sin egenkontrol.

● **Krav 59**

Solrød Kommune kan af egen drift føre tilsyn med Leverandørens levering af ydelsen. Tilsynet kan bestå i uanmeldte tilsyn i borgernes hjem. Tilsynet gennemføres på grundlag af det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledning). Leverandør skal samarbejde med Solrød Kommune til den praktiske gennemførelse af tilsyn og opfølgning herpå. Derudover foretager Solrød Kommune altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser. Endelig kan Solrød Kommune til enhver tid foretage stikprøvekontroller, herunder som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

● **Krav 60**

Solrød kommune kan lade sit tilsyn udføre ved tredjemand.

● **Krav 61**

Leverandør skal på anmodning herom fremsende dokumentation for at denne overholder samtlige krav i det samlede Godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen).

● **Krav 62**

Leverandør skal dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser og leve op til lovgivningens og Solrød Kommunes til enhver tid gældende krav til dokumentation.

## Klagehåndtering

### ● Krav 63

Leverandør skal følge proceduren for klagesagsbehandling i Solrød kommune

### ● Krav 64

Leverandør skal i forbindelse med klagesagsbehandlingen overholde forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligten, vejledningspligten og pligten til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

### ● Krav 65

Leverandør skal udpege en kontaktperson vedrørende klager og oplyse Solrød Kommune om denne. Kontaktpersonen skal kunne kommunikere med Solrød Kommune via sikkermail.

### ● Krav 66

Leverandør er forpligtet til at registrere indkomne klager og gøre Solrød Kommune bekendt hermed.

### ● Krav 67

Modtager Solrød Kommune klage over udførelsen af Leverandørens ydelse, vil denne blive sendt til leverandørens kontaktperson vedrørende klager med information om hvornår klagen ønskes besvaret. Såfremt klagen ikke kan besvares indenfor tidsfristen sendes begrundelse herfor samt en dato for hvornår klagen forventes besvaret. Besvarelsen sendes til den klageansvarlige i Solrød Kommune såfremt ikke andet fremgår af mailen.

### ● Krav 68

Modtager leverandør klage over Solrød Kommunes afgørelse på hjælp eller lignende, skal klagen uden ugrundet ophold, skriftligt videregives til Visitationen i Solrød kommune. Det pålægger Leverandør at sørge for at klagen er konkret personhenførbart i forhold til oplysninger på den borger som klagen vedrører.

## Afregning / fakturering

### ● Krav 69

Leverandør skal opbevare og kunne fremvise entydig dokumentation for levering af de fakturerede ydelser på forlangende.

### ● Krav 70

Afregningsgrundlaget udgøres af:

- antallet af visiterede timer i den relevante faktureringsperiode, som er dokumenteret i Omsorgssystemet
- fraregnet de timer, hvor borgeren hospitalsindlægges ud over 14 kalenderdage, er på midlertidigt døgnophold eller hvor borgeren har meldt afbud.

Ved Ydelsens ophør, herunder ved revisitation eller ved borgerens død, faktureres i henhold til Krav 22.

### ● Krav 71

Afregning sker på grundlag af oplysninger i Omsorgssystemet.

● Krav 72

Leverandør indestår for, at oplysningerne i Omsorgssystemet til enhver tid afspejler de aktuelle faktiske forhold.

● Krav 73

Leverandør er selv ansvarlig for løbende at foretage ændringer i de opgjorte visiterede timer ved hospitalsindlæggelse over 14 kalenderdage, midlertidigt ophold og rettidigt afbud.

● Krav 74

Leverandør er endvidere forpligtet til selv at foretage ændringer i Omsorgssystemet med betydning for Ydelsen. Leverandøren skal gøre opmærksom på behovet for ændringer, såfremt leverandøren ikke selv kan foretage ændringerne i omsorgssystemet som følge af rettighedsbegrænsninger.

● Krav 75

Solrød Kommune sender senest den 10. i hver måned en opgørelse over visiterede timer for den foregående måned. Opgørelsen udarbejdes på grundlag af oplysningerne i omsorgssystemet.

● Krav 76

Leverandør sender herpå en faktura, som opgøres som visiterede timer oplyst af Solrød Kommune multipliceret med den, til enhver tid gældende, timepris oplyst af Solrød Kommune.

● Krav 77

Fakturering sker månedsvis bagudrettet. Betalingsfristen er 30 kalenderdage regnet fra dagen efter modtagelse af fyldestgørende faktura.

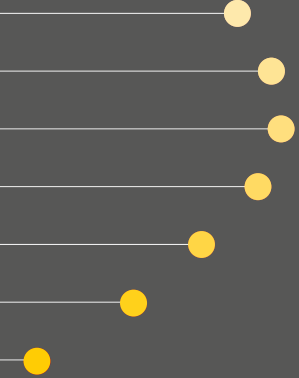
## **Ophør af ydelseslevering**

● Krav 78

Borgeren kan frit opsige en aftale med Leverandør med et varsel på løbende måned + 30 dage.

● Krav 79

Ophører leverandørens levering af ydelsen hos en borger, skal leverandør tilvejebringe alt materiale og information, der er nødvendigt for, at en anden leverandør kan levere ydelsen hos borgeren. Materialet skal foreligge fuldstændigt i omsorgssystemet.



---

Ældreområdet  
Solrød Kommune  
Solrød Center 1  
2680 Solrød Strand  
[www.solrod.dk](http://www.solrod.dk)