

Frederikshavn Kommune

Kravsspecifikation - Private leverandører af helheds- og hjemmepleje

Private leverandører af helheds- og
hjemmepleje – 2026

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
2. Aftalens indhold	4
3. Begrebsafklaring	5
4. Egnethed	5
5. Takster og afregning	6
5.1. Afregningsform	9
5.1.2. Afregning for akut hjælp	10
6. Overordnede krav til leverancen	10
6.1. Hjælpen leveres med afsæt i "Et værdigt ældreliv" og "Sammen om fremtidens fællesskaber"	11
6.2. Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune samt kvalitetsstandarder for servicelovsydelser	12
6.2.1. Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune ..	12
6.2.2. Kvalitetsstandarder for servicelovsydelser	12
6.3. Den forebyggende og rehabiliterende tilgang	12
6.4. Øvrige overordnede krav	13
7. Samarbejde og møder	13
7.1. Samarbejde	13
7.1.1. Loyalitetsforpligtelse	13
7.2. Møder og samarbejdsfora	14
7.2.1. Samarbejde med Visitationenheden og borgernær visitation	14
7.2.2. Opstartssamtaler og koordinering	15
7.2.3. Faste teams	15
7.2.4. Triage	15
7.2.5. Dialog- og driftsmøder mellem Ordregiver og Leverandør	16
7.2.6. Samarbejde med kommunens ressourcepersoner	16
7.2.7. Særligt vedr. samarbejde på inkontinensområdet	16
7.2.8. Samarbejde med pårørende	17
7.2.9. Fælles udviklingsinitiativer	17
7.2.10. Samarbejde vedrørende ikke-visiterede borgere	17
8. Elementer i helhedspleje og andre indsatser	17
8.1. Borgere visiteret efter ældrelovens § 10	17
8.1.1. Genoptræning efter ældreloven	18
8.1.2. Et forebyggende og rehabiliterende sigte	19
8.2. Borgere visiteret efter servicelovens § 83	19
8.2.1 Særlige forhold gældende for servicelovens § 83	20
8.2.2. Borgere visiteret til hverdagsrehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83a	20

8.3. Akut hjælp	20
8.4. Ledsagelse i akutte situationer	20
8.5. Aflastning/afløsning af pårørende efter ældrelovens § 16 og servicelovens § 84 stk. 1	21
8.6. Praktiske indsatser efter ældrelovens § 10 og servicelovens § 83 til borgere, der er omsorgspersoner for mindreårige børn	21
8.7. Krav til levering af opgaveoverdragede sundhedslovsydelser	21
8.7.1. Krav til inddragelse af specialistviden inden for sundhedslovsydelser	23
8.7.2. Ordregivers option på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser	23
9. Krav til leveringstidspunkter og leveringssikkerhed for ældrelov og servicelov	24
9.1. Håndtering af borgers penge	24
10. Krav vedrørende nødkald og døgndækkende nummer	24
10.1. Nødkald	24
10.2. Døgndækkende nummer	25
11. Krav til bistand ved rekvisition af hjælpemidler	25
11.1. Hjælpemidler til borgeren	25
11.2. APV-hjælpemidler	26
12. IT & kommunikation	26
12.1. Omsorgssystem	26
12.2. Databehandling	27
12.3. Om omsorgssystemet Columna Cura	27
12.4. Leverandørens roller, opgaver og ansvar i relation til omsorgssystemet	27
12.5. Systemopsætning og brugeroprettelse	28
12.6. Uddannelse i anvendelse af omsorgssystemet	28
12.7. Support i forhold til omsorgssystemet	28
12.8. Information om omsorgssystemet	28
13. Elektronisk dørlås/elektronisk nøgleboks	29
14. Uddannelse af elever	29
15. Krav til ledelse, personale og uddannelsesniveau	30
15.1. Krav til ledelsen	30
15.2. Krav til personalet	30
15.3. Uddannelseskraft	30
16. Miljø, etik og socialt ansvar	31
16.1. Krav til miljøvenlig indkøbspolitik	31
16.2. Internationale konventioner, arbejdsvilkår og arbejdsklausuler	31
17. Arbejdsmiljø	33
17.1. Særligt om løft og hjælpemidler	33
17.2. Retningslinjer vedr. infektionshygiejne	33

18. Kvalitetssikring	34
18.1. Leverandørens egen kvalitetssikring.....	34
18.2. Klager	34
19. Krav til dokumentation	35
19.1. Formål med dokumentationen	35
19.2. Registrering og analyse af utilsigtede hændelser	35
20. Magtanvendelse.....	36
20.1. Definition på magtanvendelse og grundlæggende principper	36
20.2. Dokumentation og retssikkerhed ved magtanvendelse	37
20.3. Leverandørens pligter og ansvar ved magtanvendelse	37
21. Krav i henhold til forvaltningsloven, offentlighedsloven og databeskyttelsesforordningen	37
21.1. Retssikkerhedslovens § 43, stk. 1	37
21.2. Databeskyttelsesforordningen.....	37
21.3. Borgers ret til aktindsigt og indsigt	38

1. Indledning

Frederikshavn Kommune skal i henhold til ældrelovens § 18 og servicelovens § 91 sikre, at borgere, der er visiteret til helhedspleje efter ældrelovens § 10 og ydelser efter servicelovens § 83, har frit valg mellem to eller flere leverandører.

Kommunen har besluttet, at helheds- og hjemmepleje til borgerne leveres i rummelige pleje- og omsorgsforløb, hvad enten borgeren er visiteret efter ældre- eller serviceloven.

Kommunen ønsker at indgå et tæt og tillidsfuldt samarbejde om denne opgave med velkonsoliderede og fagligt kompetente leverandører, der sammen med kommunen vil være med til at udvikle og levere sammenhæng, kvalitet og kontinuitet i hjælp og pleje til borgerne.

Denne kravspecifikation skal sikre, at alle borgere modtager et ensartet serviceniveau, og at der i borgernes hjem så vidt muligt kommer faste, fagligt kompetente og erfarne medarbejdere, der arbejder med en forebyggende og rehabiliterende tilgang. Medarbejderne skal udvise omsorg, nærvær og respekt for borgerne, så den enkelte understøttes i at have en hverdag, der er præget af mest mulig livsglæde og selvhjulpenhed.

2. Aftalens indhold

Kontrakten omfatter

- Helhedspleje efter ældrelovens § 10 og afløsning til pårørende i henhold til ældrelovens § 16 (jf. også ældrelovens øvrige bestemmelser vedr. helhedspleje i §§ 5, 9 og 11).
- Hjemmepleje efter servicelovens §§ 83, 83a og 84.
- Opgaveoverdragede sygeplejeydelser efter sundhedslovens § 138, begrænset til følgende opgaver på grundlæggende niveau:
 - Medicingivning og -udlevering
 - Stomiposeskift og skift af kateterpose og -ventil
 - Øjendrypning med viskøse øjendråber
 - Kompressionsstrømper og anden kompressionsbehandling
 - Sondemad.
- Besvarelse og bistand ved nødkald.
- Bistand ved rekvisition af hjælpemidler.
- Opstartssamtaler for nyvisiterede borgere.

Kontrakten gælder hele kommunen. Leverandøren forpligter sig derfor til at levere hjælp i hele Frederikshavn Kommune til de borgere, der har valgt Leverandøren.

Eftersom ydelserne i kontrakten er omfattet af bestemmelserne om frit leverandørvalg, forventes der i aftaleperioden at være udsving i antallet af visiterede borgere, der vælger Leverandøren. Leverandøren kan således ikke gøre krav på en bestemt omsætning i aftaleperioden.

Borgere, som ved kontraktens indgåelse modtager helheds- eller hjemmepleje via et fritvalsbevis, kan fortsætte med deres nuværende leverandør, også selvom der er

indgået en kontrakt med en leverandør af helheds- og hjemmepleje. Efter indgåelse af kontrakt om levering af helheds- og hjemmepleje, vil der ikke kunne indgås nye fritvalgsbeviser.

Madservice og sygeplejeydelser, der ikke er opgaveoverdragede, er ikke en del af kontrakten.

Ligeledes omfatter kontrakten ikke borgere, der bor på kommunens plejecentre.

3. Begrebsafklaring

Ordregiver

Center for Social- og Sundhedsområdet, Frederikshavn Kommune.

Leverandør

Den godkendte private leverandør af helheds- og hjemmepleje.

Visitationsenheden

Organisatorisk enhed i Center for Social- og Sundhedsområdet, der visiterer indsatser på ældreområdet efter ældre- og serviceloven.

Hjemmesygeplejen

Organisatorisk enhed i Center for Social- og Sundhedsområdet, Frederikshavn Kommune, der visiterer ydelser efter sundhedsloven og udfører sygepleje, bl.a. som udekørende funktion i borgers eget hjem.

Opgaveoverdragede sundhedslovsydelser

Ved afklarede og stabile forløb, hvor Hjemmesygeplejen vurderer, at opgaverne kan udføres på grundlæggende niveau, overdrages opgaverne til leverandørerne af helheds- og hjemmepleje. Overdragelsen finder sted med tydelige instrukser om, at hele ansvaret for opgaven følger med. Det betyder, at det i praksis er leverandøren af helheds- og hjemmepleje, der overtager udførelse, dokumentation, opfølgning og kompetenceudvikling. Da hele ansvaret følger opgaven, bruger Frederikshavn Kommune betegnelsen "opgaveoverdragede sundhedslovsydelser".

De opgaveoverdragede sundhedslovsydelser forventes at blive en integreret del af forløbene i 2026. Indtil da afregnes Leverandøren særskilt for disse.

4. Egnethed

Ansøgere skal via reference(r) dokumentere, at de inden for de seneste 3 år fra ansøgningstidspunktet har opnået erfaring med at håndtere opgaver vedrørende personlig pleje, praktisk hjælp og opgaveoverdragede sundhedslovsydelser. I ansøgningsskemaet skal angives mindst én reference, som skal være på minimum 2 millioner kr. årligt.

Ansøgere skal have en positiv egenkapital i mindst to af de seneste 3 regnskabsår, og der skal være en positiv egenkapital fra det senest afsluttede regnskabsår.

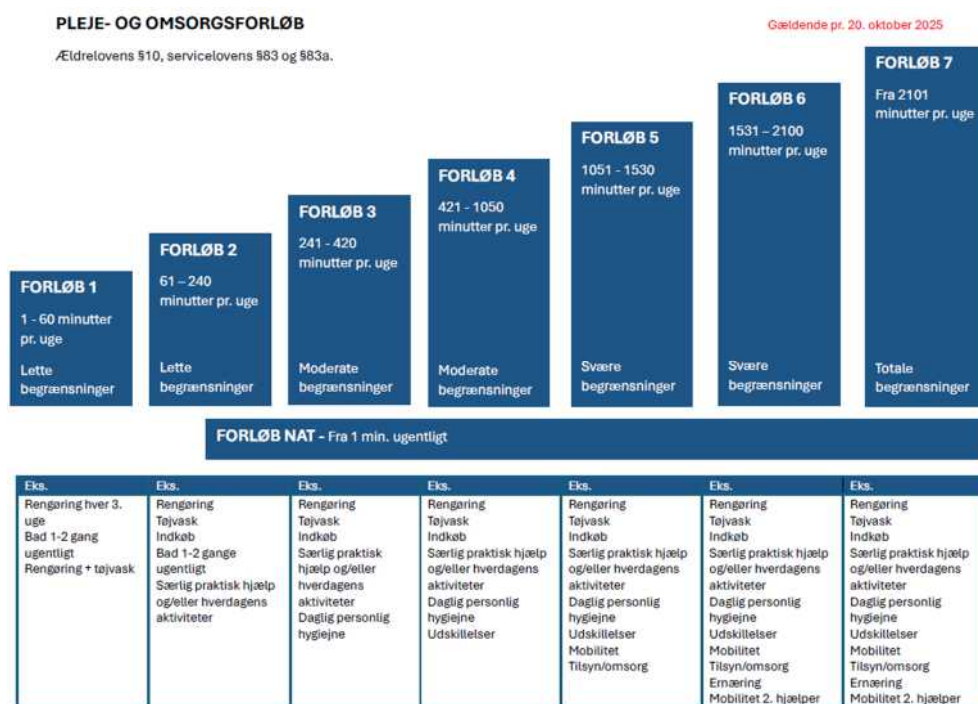
Der må ikke i ansøgers seneste disponible årsregnskab være taget forbehold for fremtidig drift i en eventuel revisorpåtegning.

Hvis virksomheden har eksisteret mindre end 3 år, skal ansøgers dokumentation vedr. erfaring og egenkapital omfatte den tid, virksomheden har eksisteret.

Ordregiver kan udelukke tilbudsgivere, som er under konkurs eller er under insolvens- eller likvidationsbehandling, har begået alvorlige forsømmelser, har handlet groft uagtsomt, har givet vildledende oplysninger eller har forfalden gæld på over 50.000 kr. til det offentlige vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til dansk lovgivning eller lovgivningen i det land, hvor ansøgeren er etableret. Hvis ansøgningen indgives af en gruppe af operatører (fx et konsortium) gælder kravet for hver af de deltagende operatører i gruppen. Hvis ansøgeren anvender underleverandører, gælder kravet også for underleverandørerne.

5. Takster og afregning

Ordregiver har syv rummelige pleje- og omsorgsforløb samt et natforløb.



Der afregnes for 7 forløb i dag- og aften timer gældende for både hverdag, weekend og helligdage samt 1 forløb om natten gældende for hverdage, weekend og helligdage.

Genoptræning efter ældrelovens § 10 er ikke indeholdt i de rummelige pleje- og omsorgsforløb og afregnes særskilt ved levering.

Opgaveoverdragede sygeplejeydelser (SUL §138) afregnes særskilt efter nedenstående timetakst, indtil de inkluderes i de rummelige pleje- og omsorgsforløb.

Takstkategori	Timetakst 2026
ÆL §10/SEL §83/SEL §83a/SUL §138 Dag- og aftentimer (kl. 06.00 – 23.00)	537,22 kr.
ÆL §10/SEL §83/SEL §83a/SUL §138 Nat (kl. 23.00 – 06.00)	603,87 kr.
SEL §84/ÆL §16	467,66 kr.
Genoptræning ÆL §10	999,36 kr.

Pleje- og omsorgsforløb:

Afregning på forløb er gældende for forløb både efter ældrelovens § 10 og servicelovens § 83 og § 83a.

Afløsning/aflastning efter ældrelovens § 16 og servicelovens § 84 afregnes særskilt på timetakst.

Timepriserne er inkl. overheadsatser og besvarelse af nødkald hele døgnet og afspejler generelt kommunens gennemsnitlige langsigtede udgift ved levering af tilsvarende tilbud.

Forløbstakster pr. uge:

Forløb	Forløb 1	Forløb 2	Forløb 3	Forløb 4	Forløb 5	Forløb 6
Timer til afregning pr. uge	0,45	2,50	5,50	10,00	20,50	27,00
Beløb pr. uge	241,75 kr.	1.343,05 kr.	2.954,71 kr.	5.372,20 kr.	11.013,01 kr.	14.504,94 kr.

Forløb 7 og Forløb Nat afregnes på individuelt visiterede timer pr. borger.

Nedenstående tabeller viser visiterede borgere i alt hos Frederikshavn Kommune og privat leverandør fordelt på antal unikke borgere, antal helårsborgere og antal visiterede timer i hhv. dag- og aftentimer samt nat.

Tallene er baseret på visiteringer til serviceloven §§ 83, 83a og 84.

I 2023 havde ca. 25% af de visiterede borgere en privat leverandør.

Visiterede borgere 2024:

	Antal unikke borgere	Antal helårsborgere	Visiterede timer i 2024
Dag- og aftentimer	3.391	2.317	402.676

Nat	608	175	20.950
SEL §84	510	131	5.481

Fordeling af borgere i forløb efter ældre- og servicelov.

Fordelingen er baseret på et skøn med baggrund i antal visiterede borgere i 2024 og 25% af borgere til privat leverandør.

	Forløb 1	Forløb 2	Forløb 3	Forløb 4	Forløb 5	Forløb 6	Forløb 7	Forløb nat
Antal helårs-borgere	392	113	37	40	8	4	4	36

Genoptræning

Genoptræning efter ældrelovens § 10 leveres og afregnes i forløb og på baggrund af en beregnet timetakst. Taksten er beregnet på baggrund af leveret genoptræning efter servicelovens § 86 stk. 1 og forudsat, at en træningstime varer 40 min.

Oversigt over træningsforløb:

Vejl./Instruk.	Pakke A	Pakke B	Pakke C	Pakke D	Pakke E
1-3 gange	1-4 gange	5-9 gange	10-15 gange	16-21 gange	22-44 gange
Gengangere som for kort tid siden har afsluttet et andet forløb. Ingen nye tilkomne problematikker, Genopfriskning af træningsprogram/exit-strategi evt. med mulighed for følgeskab.	Eks. dysfagi undersøgelse Vejledning til plejepersonale.	Borgere med et lettere genoptræningsbehov som har behov for superviseret træning, men forventes at kunne selvtræne efter kortere forløb.	Borgere med let til moderat genoptræningsbehov som har behov for et forløb med superviseret træning. Forventes at kunne selvtræne efter et middellangt forløb.	Borgere med moderat genoptræningsbehov og nedsat mestringssevne, som har behov for et forløb med superviseret træning. Forventes at kunne selvtræne efter et længere forløb.	Borgere med stort genoptræningsbehov og nedsat mestringssevne, som har behov for et forløb med superviseret træning. Forventes at kunne selvtræne efter et længere forløb.

Forløbstaktspr. pr. forløb:

Forløb	Forløb Vejl./instruktion	Forløb A	Forløb B	Forløb C	Forløb D	Forløb E
Timer til afregning pr. forløb	1,5	2,50	7	12,5	18,5	33
Beløb pr. forløb	1.499kr.	2.498 kr.	6.996 kr.	12.492 kr.	18.488 kr.	32.979 kr.

Fordeling af borgere i forløb:

Fordelingen er et skøn og beregnet på baggrund af 234 visiterede træningsforløb efter servicelovens § 86 stk.1 i 2024.

I 2023 havde 44% af de borgere, der modtog genoptræning efter serviceloven § 86 stk. 1, samtidigt ydelser efter servicelovens § 83. Af disse borgere havde 30% privat leverandør.

Med baggrund i dette skønnes følgende fordeling i forløb:

Forløb	Forløb Vejl./instruktion	Forløb A	Forløb B	Forløb C	Forløb D	Forløb E
Skønnede årlige forløb	0	14	5	7	4	0

5.1. Afregningsform

Afregning med Leverandøren sker fra den dag, ydelsen igangsættes, og ophører tilsvarende den dag, ydelsen ændres, inaktiveres eller seponeres.

Afregningen foregår i henhold til de gældende afregnings- og momsregler på området.

Ordregiver fremsender udkast til faktura, som Leverandøren tilretter og indsender til Ordregiver til endelig betaling.

Leverandøren modtager ikke herudover særskilt vederlag for at opfylde sine øvrige forpligtelser i henhold til kontrakten, herunder samarbejds møder, dokumentation mv.

Skal der ske ændringer i det tildelte pleje- og omsorgsforløb, kræver det til enhver tid godkendelse af Visitationsenheden inden, at der kan ske afregning herfor.

Afregning for kørsel og nødkald er indeholdt i afregning for pleje- og omsorgsforløb.

Der laves forløbsstyringsrapport på alle leverandører for at følge leverede indsatser inden for det enkelte pleje- og omsorgsforløb.

Der laves opfølgning på forløbene og timer til afregning pr. forløb første gang i 1. kvartal 2026 og hvert kvartal herefter, indtil der er opnået nok erfaring med afregningen i henhold til de nye, rummelige pleje- og omsorgsforløb. Ved opfølgningerne kan forløbene og timer til afregning pr. forløb blive tilpasset eller ændret.

5.1.1. Afregningsprocedure

Der foretages afregning 1 gang pr. måned. Afregningen er altid bagud og baseres på de sidste foregående 4 eller 5 uger (mandag – søndag), og ikke på baggrund af "fra den første til den sidste dag i måneden".

Som grundlag for fakturadannelse fremsender Ordregiver senest fredag i ugen efter afregningsperioden et afregningsgrundlag til Leverandøren fordelt på de rummelige pleje- og omsorgsforløb; de servicelovsydelser, der skal afregnes særskilt, samt opgaveoverdragede sundhedslovsydelser (indtil de lægges ind i taksterne for de rummelige pleje- og omsorgsforløb).

Ordregiver sender dokumentation på borgerniveau med de visiterede forløb/ydelse.

Leverandøren er forpligtet til at gennemgå det fremsendte materiale for oplagte fejl og mangler, som indberettes til Ordregiver. Når eventuelle fejl er korrigeret, fremsendes elektronisk faktura til Frederikshavn kommune.

Betalingsbetingelsen er 8 dage fra kommunen modtager korrekt faktura.

5.1.2. Afregning for akut hjælp

Der sker ikke særskilt afregning for akut hjælp, da det forventes at kunne rummes i pleje- og omsorgsforløbene.

Ved borgere, som ikke i forvejen modtager hjælp, skal der leveres akut hjælp, hvorefter Visitationenheden kontaktes med henblik på en faglig og individuel vurdering og eventuel visitering af et pleje- og omsorgsforløb. Leverandøren er forpligtet til gennem omsorgssystemet at kontakte Visitationenheden inden for 24 timer efter udførelsen af hjælpen. Ved akut opstået hjælp i weekenden eller på helligdage, skal dette meddeles Visitationenheden inden kl. 12.00 på førstkommande hverdag.

6. Overordnede krav til leverancen

De visiterede borgere har individuelle behov, men fælles for alle er, at de har et brug for hjælp i eget hjem.

Hovedformålet med den tildelte hjælp og pleje er at yde støtte til de opgaver, borgeren ikke selv kan klare, og at fremme borgerens mulighed for at klare sig selv, så den enkeltes dagligdag bliver præget af mest mulig selvhjulpethed og livsglæde. Hjælp og pleje skal tilrettelægges og gives i samarbejde med borgeren ud fra borgerens samlede livssituation.

Det følger af formålsbeskrivelsen i ældrelovens § 1, at ældrepleje skal tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte borgers aktuelle livssituation og behov med henblik på at understøtte en alderdom præget af livsglæde, selvhjulpethed, omsorg og nærvær. Loven har til formål at fremme den ældres selvbestemmelse, styrke tilliden til medarbejdere og ledelse og sikre et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Det følger desuden af formålsbeskrivelsen i servicelovens § 81, at støtte til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer skal tilrettelægges som en helhedsorienteret og sammenhængende indsats, der tager udgangspunkt i den enkeltes behov. Formålet er at styrke den enkeltes mulighed for udvikling og ansvar for eget liv, fastholde funktionsniveau, yde nødvendig omsorg og kompensation samt fremme inklusion og deltagelse i samfundet. Støtten skal samtidig forebygge forværring af problemer og understøtte den enkeltes funktionsevne.

Frederikshavn Kommune har tillid til, at Leverandøren er fagligt kompetent og sikrer en god faglig kvalitet.

6.1. Hjælpen leveres med afsæt i "Et værdigt ældre liv" og "Sammen om fremtidens fællesskaber"

Det forventes, at hjælpen leveres med udgangspunkt i Frederikshavn Kommunes værdighedspolitik¹ og politikken "Sammen om fremtidens fællesskaber"² – uanset om borgeren modtager hjælp efter ældre- eller serviceloven.

Værdighedspolitikken tager afsæt i, at værdighed er en individuel oplevelse og afhængig af den enkeltes behov og liv.

Værdighedspolitikken handler derfor ikke om, hvad kommunen kan tilbyde den enkelte, men hvad den enkelte har behov for. Derfor har kommunen ikke en række standardtilbud til borgere, der modtager hjælp og pleje efter ældre- og serviceloven, men derimod en retning inden for social- og sundhedsområdet generelt. Kommunen er derigennem med til at understøtte forskellige muligheder og indsatser, som medvirker til, at den enkelte borger kan leve et så godt og selvstændigt liv som muligt.

Værdighedspolitikken berører også forventninger til og sikring af medarbejdernes personlige og professionelle kompetencer for at understøtte en høj kvalitet.

Alle har ret til at leve et trygt og værdigt liv, også når man har behov for hjælp.

I et værdigt liv er der plads til at være den, man er. Plads til at leve det liv, man gerne vil og kan. Det indebærer, at man bliver mødt med forståelse, nysgerrighed og respekt for de ressourcer, den formåen og de behov, man har. At man får hjælp på egne præmisser. At man bliver lyttet til og talt med – ikke talt om. At man har indflydelse på hverdagen. At man har mulighed for at tage del i beslutningerne. Og at man kan prioritere det, der giver livskvalitet.

Politikken "Sammen om fremtidens fællesskaber" fremhæver følgende væsentlige nøglebegreber:

- Den, der kan selv, skal selv.
Det er centralt, at borgere, der er i stand til at klare sig selv, skal have mulighed for det for at bevare deres selvstændighed og værdighed, og for at vi kan skabe plads til, at der er ressourcer til at støtte og hjælpe de borgere, der ikke kan selv.
- Det er en ambition at skabe stærke og meningsfulde fællesskaber for borgerne, hvor de kan deltage både som frivillige og som brugere af en aktivitet. Foreninger, aktivitetscentre samt naboskaber og andre uformelle fællesskaber er blandt hjørnestenene i den ambition.
Sammen har vi en fælles opgave i at tage hånd om, at borgerne har et aktivt, socialt liv – også de borgere, der har svært ved at opsøge de fællesskabende aktiviteter.

¹ <https://frederikshavn.dk/politik-og-indflydelse/byraad/politikker-og-visioner/vaerdighedspolitik>

² [sammen-om-fremtidens-faellesskaber.pdf](#)

6.2. Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune samt kvalitetsstandarder for servicelovsydelser

6.2.1. Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune

De rummelige pleje- omsorgsforløb gives inden for kommunens serviceniveau. Den konkrete hjælp og pleje aftales mellem borger og Leverandørens medarbejdere. Rammerne for dette er beskrevet i Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune (i udkast).

Jf. ældreloven har kommunen pligt til at sikre, at oplysninger om rammerne for og indhold i kommunens pleje- og omsorgsforløb er offentligt tilgængelige for borgerne. Formålet er at sikre, at man som borger har mulighed for at blive bekendt med, hvilken form for hjælp og støtte man kan forvente at få i et pleje- og omsorgsforløb.

Den borgerrettede serviceinformation indeholder temaer, som Ældreministeriet har fastlagt:

- Hvilken hjælp borgerne kan forvente inden for pleje-og omsorgsforløbene
- Rammerne for borgernes selvbestemmelse og dialog
- Hvordan hjælpen kan tilpasses løbende
- Frit valg af leverandør
- Klageadgang

Frederikshavn Kommunes generelle serviceinformation er skrevet i et letlæseligt og forståeligt sprog, så alle borgere har mulighed for at forstå den.

Informationen vil efter politisk godkendelse ultimo 2025 kunne findes på frederikshavn.dk, og herefter vil visitator ligeledes kunne udlevere den som pjece til borgere, der får bevilget et pleje- og omsorgsforløb.

6.2.2. Kvalitetsstandarder for servicelovsydelser

Kommunens kvalitetsstandarder for servicelovsydelser indeholder en generel beskrivelse af, hvilken hjælp og støtte borgeren kan forvente, samt rammerne for tildeling af hjælp, frit valg af leverandør og klageadgang.

Kvalitetsstandarderne forelægges mindst en gang årligt til politisk godkendelse. Det indebærer, at der løbende kan ske ændringer i dem. De politisk vedtagne kvalitetsstandarder og det deraf følgende serviceniveau er gældende for både kommunal og private leverandører.

6.3. Den forebyggende og rehabiliterende tilgang

Uanset om hjælpen bevilges efter ældre- eller serviceloven skal Leverandøren leve op til intentionen om, at al hjælp til borgerne skal gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte. Det betyder, at hjælpen skal sigte på i videst mulige omfang at forbedre borgerens funktionsevneniveau, og hvor det ikke er muligt, at fastholde det nuværende funktionsevneniveau og forhindre yderligere funktionstab. Formålet er at sikre, at borgeren kan bibeholde og styrke sin evne til at varetage

daglige gøremål, forebygge funktionsnedsættelse og i videst muligt omfang undgå fysiske, psykiske og sociale udfordringer.

Den forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgang skal være helhedsorienteret og tage afsæt i borgerens samlede livssituation.

6.4. Øvrige overordnede krav

En borger skal have mulighed for at fravælge én bestemt medarbejder, såfremt der foreligger konkrete samarbejdsvanskeligheder mellem medarbejderen og borgeren.

Leverandøren er forpligtet til at holde sig opdateret om relevant lovgivning og praksis og sikre, at denne viden formidles og anvendes i hele organisationen.

7. Samarbejde og møder

7.1. Samarbejde

Frederikshavn Kommune ønsker en god dialog med sine leverandører og har tillid til, at Leverandøren samarbejder med borgerens formelle og uformelle netværk, herunder pårørende, Visitationenheden, Hjemmesygeplejen m.fl.

Leverandørens tilgang til samarbejde er essentielt såvel i forhold til Frederikshavn Kommune som til andre leverandører/aktører og ikke mindst borgerne. Derfor forventes Leverandøren at indgå åbent, proaktivt, løsningsorienteret og loyalt i dialogen mellem parterne.

Møder afholdes efter behov. Leverandøren forpligter sig til på en konstruktiv måde at samarbejde med samtlige aktører, som tildeler eller leverer hjælp til borgerne, samt deltage i de møder, der afholdes.

Leverandørens deltagelse i møder er uden beregning for Ordregiver.

7.1.1. Loyalitetsforpligtelse

Leverandøren skal i samarbejdet med Ordregiver udvise loyalitet og samarbejdsvilje, herunder medvirke til, at samarbejdet sker med gensidig respekt og i overensstemmelse med aftalens formål.

Udover sikring af et godt og konstruktivt samarbejde er formålet med loyalitetsforpligtelsen endvidere et hensyn til borgerne. Mange borgere i målgruppen er sårbare, hvorfor usikkerhed om opgavevaretagelsen og et negativt fokus på samspillet mellem privat leverandør og kommune kan skabe utryghed blandt de visiterede borgere og deres pårørende.

Som eksempler på illoyal adfærd kan nævnes:

- Offentlig kritik af medarbejdere, der administrerer fritvalgsordningen.
- Offentlig kritik af kommunens eller andre private leverandørers generelle forretningsetik og evne til at løse opgaver.

- Uprofessionel optræden i forhold til kommunen eller andre private leverandører af ydelsen i øvrigt.
- Udvisning af manglende respekt for kommunens samlede tilrettelæggelse af ordningen.
- Manglende konstruktiv deltagelse i drifts- og dialogmøder, jf. afsnit 5.1.2., og eventuel konflikthåndtering.

Gentagne overtrædelser af loyalitetsforpligtelsen anses som væsentlig misligholdelse, jf. kontraktens afsnit 12.1.

Ordregiver ønsker ikke med loyalitetsforpligtelsen at begrænse Leverandørens ledelse og medarbejderes ytringsfrihed eller hindre dem i at arbejde for borgernes interesser.

7.2. Møder og samarbejdsfora

Pleje- og omsorgsforløb skal altid leveres som en helhedsorienteret indsats med fokus på inddragelse af tværfaglige kompetencer, når det vurderes nødvendigt.

Leverandøren skal som minimum afholde og deltage i følgende møder:

- Afholde Triagemøder i dag- og aftenvagter med fokus på tidlig opsporing hos borgerne 2 gang om ugen 15-30 min.
- Afholde møder i den daglige drift med fokus på kontinuitet; fælles faglig sparring mellem faggrupper; drøftelse af borgere med særlig fokus; forberedelse af weekendens opgaver mv. Møderne kan afholdes i form af fx morgenmøder, middagsmøder, fredagsmøder.
- Deltage i konferencer/dialoger om rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83, og det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, jf. ældrelovens §§ 10 og 11. Konferencerne afholdes hos Leverandøren 1 time 1 gang om ugen med afsæt i antal borgere med rehabiliteringsfokus.
- Deltage i samarbejds-møder med Visitationenheden ved behov.
- Deltage i møder med henblik på udarbejdelse af handleplaner efter eksterne tilsynsbesøg, herunder besøg fra Ældretilsynet, Socialtilsyn Nord, Styrelsen for Patientsikkerhed og Arbejdstilsynet.
- Deltage i minimum 1-2 årlige dialogmøder med Ordregiver samt i driftsmøder ved behov.

Herunder uddybes kravene til samarbejder og mødeformer samt borgernær visitation, opstartssamtaler, faste teams mv.

7.2.1. Samarbejde med Visitationenheden og borgernær visitation

Leverandøren og Visitationenheden er forpligtet til at deltage i samarbejds-møder, når den ene part vurderer, at det er relevant.

Leverandøren er forpligtiget til at deltage i møder hos den enkelte borger, når Visitationenheden skønner det nødvendigt af hensyn til at kunne vurdere den enkelte borgers situation. Leverandøren har fx pligt til at deltage i møder med Visitationenheden med henblik på gennemgang af borgere.

Visitation til hjælp og pleje sker i tæt dialog med borgeren og med udgangspunkt i den enkeltes livssituation, behov og ønsker. Borgernær visitation indebærer, at vurderingen af behov og tildeling af forløb sker i samarbejde med borgeren, relevante fagpersoner og pårørende. Formålet er at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, hvor borgerens selvbestemmelse og trivsel er i centrum, og hvor hjælpen tilpasses løbende i takt med ændringer i behov.

Med afsæt i det formål tilbyder Visitationenheden at stille en visitator til rådighed for Leverandøren for at understøtte den tværfaglige tilgang og faglige vurderinger af behov for hjælp og tilpasninger af hjælpen. Visitator kan ved behov deltage i relevante koordineringsmøder og Triage.

Mindre ændringer i borgerens behov for hjælp skal i samarbejde med borgeren håndteres inden for det tildelte pleje- og omsorgsforløb.

Ved væsentlige ændringer i borgerens behov, hvor Leverandøren vurderer, at borgeren har behov for at blive visiteret til et andet forløb, vil visitator gennemføre et visitationsbesøg og vurdere, om borgeren ud fra sin aktuelle livssituation skal tildeles et andet forløb.

7.2.2. Opstartssamtaler og koordinering

Leverandøren skal gennemføre en opstartssamtale med borgeren og eventuelt dennes pårørende med henblik på at tilrettelægge hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og livssituation og med respekt for borgerens selvbestemmelse.

I komplekse situationer kan der planlægges fælles opstartssamtaler med deltagelse af både Leverandøren og visitator for at sikre korrekt hjælp i overensstemmelse med lovgivningens krav om en helhedsorienteret og individuelt tilpasset indsats.

7.2.3. Faste teams

Hjælpen skal tilrettelægges med kontinuitet og genkendelighed som centrale principper. Det indebærer, at borgeren så vidt muligt skal mødes af faste medarbejdere og have tilknyttet en fast kontaktperson, der har ansvar for koordinering og opfølgning i forløbet. Formålet er at styrke relationen, sikre tillid og understøtte borgerens selvbestemmelse og trivsel. Leverandøren skal derfor sikre, at hjælpen ydes af færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet. Derudover skal leverandøren gennemføre en systematisk opfølgning på kontinuiteten, som ved behov skal kunne dokumenteres og forevises for Ordregiver. Medarbejderne kan være organiseret i faste teams.

7.2.4. Triage

I helhedstænkningen omkring borgeren kan der indgå sundhedsfaglige samarbejder, der iværksættes for at forbedre den enkeltes sundhedstilstand, fx Triage, hvor borgernes helbredstilstand løbende vurderes med henblik på at forebygge indlæggelser og opfange tidlige tegn på sygdom.

Ved Triage vurderer personalet, om der er forandringer hos borgeren, der kan være tegn på sygdom. Der afholdes løbende Triage-møder, hvor bl.a. Hjemmesygeplejen kan deltage for at aftale indsats for borgeren. Leverandøren forpligter sig i denne sammenhæng til at samarbejde med de involverede parter.

7.2.5. Dialog- og driftsmøder mellem Ordregiver og Leverandør

Med henblik på at drøfte overordnede problemstillinger, udviklingstiltag, kvalitetsopfølgning mv. afholdes dialog- og driftsmøder mellem Ordregiver og Leverandøren.

Det forventes, at den private og kommunale leverandør begge er repræsenteret på møderne med relevante deltagere.

Dialogmøderne forventes afholdt højst 2 gange i 2026 og 1 gang i første kvartal 2027. Hvis Ordregiver benytter optionen på forlængelse af kontrakten, forventes der ligeledes højst blive afholdt dialog- og driftsmøde hvert halve år. Begge parter kan dog indkalde til møder ved behov.

Da der på møderne kan være væsentlige forhold af central betydning for aftaleforholdet parterne imellem, skal mødedeltagerne have mandat til at træffe beslutninger.

På mere driftsorienterede møder er det relevant med repræsentation af medarbejdere, der faktisk løser de pågældende opgaver hos borgerne.

7.2.6. Samarbejde med kommunens ressourcepersoner

Ordregiver stiller ressourcepersoner til rådighed for rådgivning og sparring med Leverandøren. Ressourcepersoner kan være demenskoordinatorer, terapeuter fra træningsområdet, sårsygeplejersker mv. Udbuddet af ressourcepersoner varierer og udvikles løbende efter behov.

7.2.7. Særligt vedr. samarbejde på inkontinensområdet

Pr. 7. oktober 2025 er der i Frederikshavn Kommune 2212 borgere med bevilling på bind og bleer.

Det er inkontinenssygeplejersken, der bevilger bind og bleer. Et samarbejde med Leverandøren er en forudsætning for, at det/de rigtige hjælpemidler bevilges. Leverandøren skal således bistå i forhold til opgaver som blevejning, vejledning og støtte til borgeren i bl.a. udfyldelse af væske- og vandladningsskema og lignende opgaver, der dokumenteres i omsorgssystemet.

For at plejepersonalet kan være opdateret og få støtte i disse opgaver, forventer Ordregiver, at Leverandøren udpeger inkontinenskontaktperson, som skal deltage i et kursus svarende til 1 dag samt deltage i en årlig temadag. Leverandøren afholder personaleudgifterne, men selve kursusudgiften hertil afholdes af kommunens leverandør af inkontinenshjælpemidler.

7.2.8. Samarbejde med pårørende

Både ældreloven og serviceloven lægger stor vægt på samarbejde med pårørende, og samarbejde med pårørende er en af ældrelovens centrale værdier.

Leverandøren skal bestræbe sig på at have et godt og konstruktivt samarbejde med de pårørende, som borgeren ønsker inddraget.

7.2.9. Fælles udviklingsinitiativer

Leverandøren skal være parat til at indgå aktivt og åbent i udviklingsaktiviteter. Der afregnes ikke særskilt herfor.

Udviklingsaktiviteterne kan være forskelligartede og variere i kompleksitet. Det kan fx være aktiviteter, der udspringer af nye samarbejdsaftaler med Region Nordjylland, som kan betyde nye projekter inden for sundhedsområdet generelt, såvel som andre projekter, der udspringer af pulje-, fonds- eller andre tildelte midler på området.

7.2.10. Samarbejde vedrørende ikke-visiterede borgere

I tilfælde af, at en ikke-visiteret borger har akut behov for personlig pleje uden for Visitationssenhedens åbningstid, rettes der fra sygehuset, den praktiserende læge eller vagtlægen henvendelse til Hjemmesygeplejen i det lokalområde, hvor borgeren har bopæl.

Hjemmesygeplejen kontakter borgeren med henblik på opstart af personlig pleje, og borgeren oplyses i denne sammenhæng om muligheden for frit leverandørvalg.

Den leverandør, borgeren vælger, kontaktes efterfølgende og skal iværksætte den akutte hjælp.

Visitationssenheden vurderer og visiterer efterfølgende den fremadrettede indsats.

8. Elementer i helhedspleje og andre indsatser

Leverandøren skal kunne levere hjælp til borgerne efter gældende lovgivning samt kommunens serviceniveau og rummelige pleje- og omsorgsforløb.

8.1. Borgere visiteret efter ældrelovens § 10

Visitationssenheden foretager en faglig vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau; behov pleje- og omsorgsforløb samt rehabiliterings- og genoptræningspotentiale. Med afsæt i dette vurderes det, om borgeren er berettiget til helhedspleje, og hvilket pleje- og omsorgsforløb borgeren kan visiteres til. Vurderingen sker ud fra en konkret, individuel helhedsvurdering af borgerens funktionsevne, ressourcer og muligheden for at klare sig så selvstændigt som muligt

Borgeren visiteres til et af kommunens pleje- og omsorgsforløb for helhedspleje. Leverandøren er forpligtet til at levere alle elementer inden for forløbet. Leverandøren har mulighed for at anvende underleverandører til at løse dele af hjælpen inden for et forløb. Leverandøren er ansvarlig for kvaliteten af de ydelser, der leveres af eventuelle underleverandører, herunder den tekniske og faglige kvalitet. Leverandøren skal sikre,

at underleverandører lever op til samme krav, standarder og faglige kompetenceniveau som leverandøren selv.

Helhedspleje omfatter praktisk hjælp, personlig pleje samt genoptræning af funktionsnedsættelse, der ikke behandles i tilknytning til sygehusindlæggelse, jf. ældrelovens § 9, stk. 2, nr. 3.

Leverandøren skal sikre en helhedsorienteret indsats, tværfaglighed, borgerens selvbestemmelse samt kontinuitet, hvor færrest muligt forskellige medarbejdere kommer i borgerens hjem, jf. ældrelovens § 11.

Nyvisiterede borgere visiteres et op til 12 ugers rehabiliterende opstartsforløb. Forløbet er tidsafgrænset og gennemføres ud fra realistiske mål, som Leverandørens ergo- og/eller fysioterapeut laver i samarbejde med borgeren. Formålet med rehabiliteringsforløbet er, at den enkelte borger skal kunne klare sig selv bedst muligt i hverdagen. Forløbet slutter, når borgeren selv eller i samarbejde med andre kan klare sine hverdagsaktiviteter selvstændigt. Forløbet kan også slutte, når de opstillede mål er nået, eller når det vurderes, at der ikke længere er fremgang i funktionsevnen.

Leverandøren er dog altid forpligtiget til at være opmærksom på en borgers rehabiliterings- og træningspotentiale samt sikre, at medarbejderne har de fornødne kompetencer; kan dokumentere indsatsen og medvirke i evalueringen af indsatsen.

Inden for forløbets ramme forventes Leverandørens faste medarbejdere løbende at justere hjælpen ud fra en tværfaglig vurdering af borgerens aktuelle behov og ressourcer. Justeringerne sker i samarbejde med borger, eventuelle pårørende og Leverandørens faglige ledelse. Visitationenheden kontaktes, hvis Leverandøren vurderer, at borgeren har behov for et andet pleje- og omsorgsforløb.

Leverandøren forventes at tilrettelægge hjælpen i samarbejde med borgeren ud fra dennes ønsker, behov og ressourcer og med respekt for borgerens selvbestemmelse. Det er Leverandørens ansvar at sikre, at den hjælp, der ydes, er fagligt forsvarlig og indenfor det politisk fastsatte serviceniveau.

Det forventes, at Leverandøren arbejder aktivt med ældrelovens tre bærende værdier og i overensstemmelse med lovens intentioner.

Leverandøren har pligt til at deltage i møder med andre samarbejdspartnere i borgerens hjem (fx hjemmesygepleje eller sundhedscenter), så alle arbejder efter samme mål.

Hjælp efter ældrelovens § 10 er beskrevet i Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune.

8.1.1. Genoptræning efter ældreloven

Det er et krav, at det er Leverandørens ergo- eller fysioterapeuter, der er ansvarlige for en borgers genoptræningsforløb af funktionsnedsættelse, der ikke behandles i tilknytning til sygehusindlæggelse, jf. ældrelovens § 9 stk.2. nr. 3.

Genoptræning kan foregå i borgers hjem eller uden for borgers hjem, enten på hold, samtræning på små hold, som individuel træning eller digitalt. Det er et krav, at træning

uden for borgers hjem afvikles inden for Frederikshavns geografiske kommunegrænse eller tilsvarende afstand.

Genoptræning sker i en tidsafgrænset periode ud fra realistiske mål, som er lavet i samarbejde med borgeren. Formålet med genoptræningen er, at den enkelte borger skal kunne klare sig bedre i hverdagen. Træningen slutter, når borgeren selv eller i samarbejde med andre kan fortsætte med at genopbygge eller vedligeholde sine hverdagsaktiviteter. Træningen kan også slutte, når terapeuten vurderer, at de opstillede mål er nået, eller at der ikke længere er fremgang i funktionsevnen.

8.1.2. Et forebyggende og rehabiliterende sigte

Det er et krav, at Leverandøren lever op til ældrelovens § 5, der fastsætter, at den helhedsorienteret hjælp efter §§ 10 og 11 skal gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte. Formålet er at sikre, at ældre borgere kan bibeholde og styrke deres evne til at varetage daglige gøremål, forebygge funktionsnedsættelse og undgå de fysiske, psykiske og sociale udfordringer, der kan opstå i takt med alderen.

Overordnet skal indsatsen understøtte en alderdom, hvor den enkelte ældre i videst muligt omfang kan leve et selvstændigt og meningsfuldt liv.

8.2. Borgere visiteret efter servicelovens § 83

Ordregiver har organiseret hjælpen efter servicelovens bestemmelser i de samme rummelige pleje- og omsorgsforløb som forløbene efter ældrelovens bestemmelser.

Visitationenheden foretager en faglig vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau, behov for pleje- og omsorgsforløb samt rehabiliterings- og genoptræningspotentiale. Med afsæt i dette vurderes det, om borgeren er berettiget til personlig pleje og/eller praktisk hjælp, og hvilket pleje- og omsorgsforløb borgeren kan visiteres til. Vurderingen sker ud fra en konkret, individuel helhedsvurdering af borgerens funktionsevne, ressourcer og muligheden for at klare sig så selvstændigt som muligt.

Borgeren visiteres til et af kommunens pleje- og omsorgsforløb. Leverandøren er forpligtet til at levere alle elementer inden for forløbet. Leverandøren har mulighed for at anvende underleverandører til at løse dele af hjælpen inden for et forløb. Leverandøren er ansvarlig for kvaliteten af de ydelser, der leveres af eventuelle underleverandører, herunder den tekniske og faglige kvalitet.

Inden for forløbets ramme forventes Leverandørens faste medarbejdere løbende at justere hjælpen ud fra en tværfaglig vurdering af borgerens aktuelle behov og ressourcer. Justeringerne sker i samarbejde med borger, eventuelle pårørende og Leverandørens faglige ledelse. Visitationenheden kontaktes, hvis Leverandøren vurderer, at borgeren har behov for et andet pleje- og omsorgsforløb.

Leverandøren forventes at tilrettelægge hjælpen i samarbejde med borgeren ud fra dennes ønsker, behov og ressourcer og med respekt for borgerens selvbestemmelse. Det er Leverandørens ansvar at sikre, at den hjælp, der ydes, er fagligt forsvarlig og indenfor det politisk fastsatte serviceniveau.

Indsatsen udgør altid et individuelt, målrettet og tidsafgrænset forløb, som kan indebære et tæt samarbejde med såvel kommunale som andre samarbejdspartnere. Leverandøren har pligt til at deltage i møder i borgers hjem med andre samarbejdspartnere (fx hjemmesygepleje eller sundhedscenter), så alle arbejder efter samme mål.

Medarbejderne forventes at tilrettelægge hjælpen i samarbejde med borgeren, herunder imødekomme muligheden for fleksibel hjemmehjælp, som er beskrevet under kvalitetsstandarderne "Personlig pleje" og "Praktisk hjælp".

Fleksibel hjemmehjælp består i, at borgeren helt eller delvist kan bytte hjælpen til fordel for andre opgaver.

8.2.1 Særlige forhold gældende for servicelovens § 83

Ydelserne praktisk støtte til madlavning samt tillæg til praktisk hjælp (hovedrengøring) visiteres som enkelttydelser og afregnes særskilt efter gældende timetakst, jf. afsnit 5, Takster og afregning.

8.2.2. Borgere visiteret til hverdagsrehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83a

Hvis en borger, der visiteres efter serviceloven, vurderes at kunne forbedre sin evne til helt eller delvist selv at varetage opgaverne i hjemmet, kan Visitationenheden bevilge et rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83a.

Forløbet er tidsafgrænset og gennemføres ud fra realistiske mål, som Leverandørens ergo- og/eller fysioterapeuter laver i samarbejde med borgeren. Formålet med rehabiliteringsforløbet er, at den enkelte borger skal kunne klare sig selv bedst muligt i hverdagen. Forløbet slutter, når borgeren selv eller i samarbejde med andre kan klare sine hverdagsaktiviteter selvstændigt. Forløbet kan også slutte, når det vurderes, at de opstillede mål er nået, eller at der ikke længere er fremgang i funktionsevnen.

Leverandørens ergo- eller fysioterapeuter er ansvarlige for hverdagsrehabiliteringsforløbet. Træningen i borgers hjem kan udføres af forskellige medarbejdere hos Leverandøren i samarbejde med og under supervision af Leverandørens ergo- eller fysioterapeuter, der udarbejder rehabiliteringsplan og besøgsplaner, som medarbejderne er forpligtiget til at følge.

Leverandøren er dog altid forpligtiget til at være opmærksom på en borgers rehabiliteringspotentiale og inddrage Leverandørens egne ergo- eller fysioterapeuter mhp. om et målrettet hverdagsrehabiliteringsforløb vil kunne forbedre borgerens funktionsevne.

8.3. Akut hjælp

Den leverandør, borgeren har valgt, er forpligtet til indgå i samarbejde om akut hjælp i det omfang, der er behov for dette. Ved akut hjælp er der tale om midlertidige, akut opståede opgaver, som ligger udover den tildelte hjælp. Det kan fx være hos en borger, som pludselig bliver dårlig, og plejepersonalet venter hos borgeren til en ambulance ankommer.

8.4. Ledsagelse i akutte situationer

Leverandøren er i akutte situationer forpligtet til at ledsage en borger, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende ved den praktiserende læge, på sygehuset, hos speciallæge mv.

8.5. Aflastning/afløsning af pårørende efter ældrelovens § 16 og servicelovens § 84 stk. 1

Leverandøren skal kunne tilbyde afløsning af pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som ikke forsvarligt er i stand til at opholde sig i eget hjem alene. Afløsning af pårørende skal kunne leveres i dag- og aften timerne alle ugens dage, også weekend og helligdage. Bevilling af afløsning sker ud fra en konkret, individuel vurdering og kan forekomme som enkeltstående eller faste ugentlige aftaler. Ordregiver varsler som udgangspunkt Leverandøren 7 dage før afløsning af den pårørende.

Krav til Leverandøren:

- At Leverandøren indgår aftale med borger og pårørende om påbegyndelse af afløsning/aflastning senest én uge efter bevillingen.
- At afløsningen ikke aflyses.
- At omlægninger af afløsning kun forekommer efter aftale med borger og den pårørende.

Hjælpen kan bestå af personlig pleje og hjælp til praktiske opgaver.

8.6. Praktiske indsatser efter ældrelovens § 10 og servicelovens § 83 til borgere, der er omsorgspersoner for mindreårige børn

Leverandøren skal levere praktisk bistand til voksne borgere med en funktionsnedsættelse, der er omsorgspersoner for børn og unge.

Det kan fx være forældre, der pga. en funktionsnedsættelse ikke selv er i stand til at varetage nødvendige praktiske opgaver i relation til deres barn/børn, fx:

- Generel hygiejne, af- og påklædning, bleskift
- Oprydning, rengøring og tøjvask
- Tilberedelse og anretning af mad samt oprydning og opvask i forbindelse hermed
- Øvrige praktiske opgaver

8.7. Krav til levering af opgaveoverdragede sundhedslovsydelser

Leverandøren forpligter sig til at varetage udførelse af følgende overdragede sundhedslovsydelser på grundlæggende niveau:

- Medicingivning og -udlevering
- Stomiposeskift og skift af kateterpose og -ventil
- Øjendrypning med viskøse øjendråber
- Kompressionsstrømper og anden kompressionsbehandling
- Sondemad.

De ovennævnte sundhedslovsydelser er sygeplejefaglige opgaver på grundlæggende niveau, hvor en læge i sin delegation til sygeplejen ikke stiller krav om en sundhedsfaglig autorisation i forhold til udførelsen.

Det er Hjemmesygeplejen i Frederikshavn Kommune, der visiterer sundhedslovsydelser og vurderer, om den enkelte opgave kan overdrages til Leverandøren.

Ved stabile forløb, hvor Hjemmesygeplejen vurderer, at opgaverne kan udføres på grundlæggende niveau, overdrages opgaverne til borgerens leverandør af helheds- og hjemmepleje. Overdragelsen indebærer, at hele ansvaret for opgaven følger med. Det vil sige, at det i praksis er leverandøren, som overtager udførelse, dokumentation, opfølgning og kompetenceudvikling. Da hele ansvaret følger opgaven, bruger Ordregiver betegnelsen "opgaveoverdragelse".

Ordregiver stiller derfor ikke krav om, at medarbejdere, som udfører de opgaveoverdragede sundhedslovsopgaver, har autorisation. Kravet er, at Leverandøren skal sikre sig, at medarbejderne har de nødvendige faglige kvalifikationer til at udføre opgaverne, og at de nødvendige faglige kvalifikationer er til stede døgnet rundt – inkl. ferie, weekends, helligdage mm. Det er dog et krav, at medarbejdere som udfører medicingivning- og udlevering har gennemført et medicinhåndteringskursus.

Det er et krav, at leverandøren følger gældende lovgivning på området, Styrelsen for Patientsikkerheds anbefalinger samt kommunens instrukser. Der er ikke frit valg af leverandør til medicindispensering (ophældning). Den opgave varetages altid af den Hjemmesygeplejen. Leverandøren skal kunne varetage medicingivning fra medicinæske eller dosipose, hvis borgeren er visiteret til hjælp til at indtage sin daglige medicin. Det er et krav, at medicinadministrationen altid dokumenteres elektronisk.

Hvis medarbejderne ikke føler sig i stand til at udføre opgaverne korrekt, er de forpligtet til at frasige sig opgaven og kontakte egen leder, som skal kunne erstatte medarbejderen med en, der har de nødvendige faglige kvalifikationer.

Herudover gælder følgende krav:

- Sundhedspædagogiske tiltag skal medtænkes i alle sundhedslovsydelser, så borgeren opnår størst mulig egenomsorg og evt. igen bliver i stand til at varetage konkrete opgaver selv.
- Ændringer i ydelsen kan kun foretages af Hjemmesygeplejen på baggrund af en revurderet helhedsvurdering.
- Udførelsen af opgaverne skal ske efter Hjemmesygeplejens sygeplejefaglige instrukser ift. den enkelte borger. Leverandøren får tilsendt instrukserne fra Hjemmesygeplejen via avis.
- Hvis Hjemmesygeplejen vurderer, at en opgave ikke udføres korrekt, kontaktes Leverandøren, som efterfølgende sikrer, at opgaven udføres korrekt og af en medarbejder med de fornødne kvalifikationer.

- Aftalte opgaveoverdragede sundhedslovsydelser kan ikke byttes til andre indsatser, men skal leveres som visiteret.
- Leverandøren skal kunne modtage aftalte opgaveoverdragede sundhedslovsydelser i hele Frederikshavn Kommune.
- Ved forandring i borgers helbredstilstand skal Hjemmesygeplejen kontaktes, enten via omsorgssystemet eller telefonisk ved behov for umiddelbar handling. Ligeledes skal Hjemmesygeplejen løbende orienteres om observationer og handlinger, der er foretaget hos borgeren. Disse oplysninger skal dokumenteres i borgers journal i omsorgssystemet.

Ved sygeplejeydelser, der tildeles efter § 138 i sundhedsloven, er der øgede krav til dokumentationen, hvorfor vejledning om sygeplejefaglige optegnelser skal følges i henhold til gældende lovgivning og Ordregivers instruks.

8.7.1. Krav til inddragelse af specialistviden inden for sundhedslovsydelser

Det er ikke et krav, at leverandøren har faglige vejledere eller ressourcepersoner inden for relevante områder såsom demens og ernæring, men Leverandøren forpligter sig til at følge eventuelle overordnede strategier inden for de givne områder.

Hjemmesygeplejen har ansat sygeplejersker med specialistfunktioner inden for områderne sårpleje, demens, inkontinens, hygiejne, psykiatri, KOL og palliation. Specialisterne bistår Leverandøren med rådgivning og faglig sparring.

Kliniske vejledninger og instrukser inden for de respektive områder kan tilgås i VAR i omsorgssystemet. Enkelte kliniske vejledninger inden for fx medicinbehandling udarbejdes af Hjemmesygeplejen.

Leverandøren forventes at inddrage specialistviden i fornødent omfang, når det er relevant. Det vil især dreje sig om borgere med komplekse plejebehov, som fordrer et tæt samarbejde mellem Hjemmesygeplejen og Leverandøren.

8.7.2. Ordregivers option på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser

De opgaveoverdragede sundhedslovsydelser forventes at blive en integreret del af de rummelige pleje- og omsorgsforløb i løbet af 2026. Indtil da honoreres Leverandøren særskilt for dem.

9. Krav til leveringstidspunkter og leveringssikkerhed for ældrelov og servicelov

Ordregiver vægter leveringssikkerhed højt, også i ferie- og spidsbelastningsperioder. Borgerne har krav på, at indsatserne uanset leveringstidspunkt leveres af fagligt velkvalificerede medarbejdere, der har et solidt kendskab til kommunens serviceniveau, dokumentationspraksis osv.

Personlig pleje og praktisk hjælp skal kunne leveres hele døgnet alle ugens dage. Det gælder såvel planlagte indsatser som akutindsatser og assistance ved nødkald.

Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor indsatserne leveres.

I tilfælde af, at Leverandøren anvender vikarer, eller at den enkelte borgers indsats leveres af en anden medarbejder end normalt, skal Leverandøren sikre sig, at den, der kommer i borgerens hjem, er introduceret til opgaven. Vanlige krav til dokumentation og tilbagemeldingspligt skal overholdes.

Tidspunktet for udførelsen af den personlige pleje og praktiske hjælp aftales mellem den enkelte borger og den valgte leverandør. Tidspunktet må ikke variere mere end +/- 30 minutter fra det aftalte tidspunkt.

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp. Hvis besøget planlægges mere end en halv time før eller efter det aftalte tidspunkt, skal borgeren kontaktes telefonisk dagen før eller senest ved vagtskifte til den vagt, hvor hjælpen skal gives.

9.1. Håndtering af borgers penge

Leverandøren skal så vidt muligt overlade håndtering af penge til borgeren selv, evt. i samarbejde med pårørende.

Leverandøren forventes at udarbejde egne retningslinjer for håndtering af borgers penge, dels for sikring af borgers penge, dels for sikring mod mistænkeliggørelse af de involverede medarbejdere.

10. Krav vedrørende nødkald og døgndækkende nummer

10.1. Nødkald

Ordregiver sørger for, at der i hjemmet hos en borger, der er visiteret til nødkald, installeres et nødkaldeapparat, der kodes til den valgte leverandør.

Den leverandør, borgeren har valgt, er herefter forpligtet til at foretage besvarelse af, opfølgning på og dokumentation i borgers journal af samtlige nødkald fra borgeren. Leverandørens handlinger i forbindelse med besvarelse af nødkald skal ligeledes dokumenteres i journalen.

Som bagvagt er Leverandøren koblet op på den af kommunen valgte leverandør af bagvagtscentral, pt. Nordjyllands Beredskab.

De nødkaldemodtagere, Leverandøren anvender, skal sikre, at der ved besvarelse af nødkald kan tovejskommunikeres med borgeren.

På baggrund af nødkald fra borgeren vurderer den medarbejder, som besvarer nødkaldet, om der er behov for besøg i hjemmet.

Vurderes det, at der er behov for besøg i hjemmet, skal dette foretages hurtigst muligt og senest 45 minutter efter nødkaldet.

Vurderes det, at nødkaldet har en karakter, der ligger ud over de opgaver, som Leverandøren er godkendt til at udføre, er medarbejderen forpligtet til omgående at tilkalde assistance fra Hjemmesygeplejen, vagtlægen eller alarmcentralen.

Manglende beredskab hos Leverandøren er ikke en gyldig grund til at tilkalde ovennævnte assistance.

Når en borger ikke længere har behov for nødkald, fraflytter sin bolig eller afgår ved døden, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Visitationenheden med henblik på frakobling af nødkaldeapparatet.

Afregning af besvarelse af, opfølgning på og dokumentation af nødkald er en del af forløbstaksterne.

10.2. Døgndækkende nummer

Leverandøren skal over for Ordregiver oplyse ét døgndækkende telefonnummer, som besvares 24 timer i døgnet samtlige dage i året.

Leverandøren er ansvarlig for at udlevere det døgndækkende nummer skriftligt til samtlige borgere. Dette skal ske ved første besøg i hjemmet.

Med henblik på at sikre, at Leverandørens døgndækkende telefonnummer besvares 24 timer i døgnet samtlige dage i året inden for kontraktperioden, vil Ordregiver foretage stikprøveopkald hertil. Det døgndækkende nummer vil blive betragtet som besvaret forudsat, at dette sker inden for fem ringninger.

Manglende besvarelse af det døgndækkende telefonnummer betragtes som kontraktmisligholdelse.

11. Krav til bistand ved rekvisition af hjælpemidler

11.1. Hjælpemidler til borgeren

Leverandøren skal løbende observere borgerens behov for hjælpemidler og kan ved behov hjælpe borgeren med ansøgning af hjælpemidler, enten med vejledning om hvordan der ansøges, eller via specifik observation i omsorgssystemet ansøge på vegne af borger til Hjælpemiddelenheden i Frederikshavn Kommune.

11.2. APV-hjælpemidler

Det er Leverandørens ansvar at ansøge om arbejdsmiljøhjælpemidler til medarbejderne til afhjælpning af løft og lignende, når borgeren er immobil. Ansøgningen sker ved henvendelse til Hjælpemiddelenheden, der er bevillingsmyndighed. Henvendelsen sker ved specifik observation i omsorgssystemet.

Det er Leverandørens pligt at opdatere sine medarbejdere i korrekt brug af de anvendte hjælpemidler og sikre, at medarbejderne i nødsituationer har mulighed for at tilkalde ekstra hjælp.

Det er Leverandørens ansvar at sikre, at der er gjort plads i hjemmet til installering af arbejdsmiljøhjælpemidlerne, herunder tage dialogen med borger og pårørende om behovet for og plads til arbejdsmiljøhjælpemidlerne.

Der kan komme andre leverandører i en borgers hjem udover Leverandøren, fx Hjemmesygeplejen. Leverandøren skal være indstillet på, at eventuelle andre leverandører skal kunne anvende eventuelle arbejdsredskaber i hjemmet.

12. IT & kommunikation

12.1. Omsorgssystem

Leverandøren er forpligtet til altid at anvende det omsorgssystem, Frederikshavn Kommune anvender. Leverandøren må alene anvende omsorgssystemet på vegne af kommunen og udelukkende til udførelse af kontaktens omfattede opgaver, herunder må Leverandøren kun foretage søgning på borgere, der har valgt Leverandøren. Ordregiver foretager stikprøver af logning.

Leverandøren er forpligtet til at benytte omsorgssystemet til at dokumentere i den enkelte borgers journal, kommunikere om borgerne samt disponere de bevilgede forløb.

Leverandøren er forpligtet på at efterleve gældende dokumentationskrav, herunder anvende Fælles Sprog III, samt følge de arbejdsgange og instrukser for anvendelse af omsorgssystemet, som er gældende i Frederikshavn Kommune.

Selve systemet og adgange bliver stillet gratis til rådighed for Leverandøren, ligesom undervisning af Leverandørens superbrugere er en udgift, som Frederikshavn Kommune afholder. Det er kun selve kursusudgiften, der afholdes af Frederikshavn Kommune.

Leverandørens brug af omsorgssystemet indebærer ikke en juridisk overdragelse af hverken den mellem kommunen og systemleverandøren indgåede aftale eller den af denne aftale omfattede licens.

Det må forventes, at der kan komme ændringer til omsorgssystemet, som vil medføre ændringer i anvendelsen af omsorgssystemet og derfor et behov for uddannelse af alle brugere af omsorgssystemet. Dette kan være foranlediget af nye fælleskommunale og fællesoffentlige tiltag, samt tiltag der iværksættes på foranledning af Frederikshavn Kommune.

12.2. Databehandling

Leverandøren og eventuelle underleverandører er forpligtet til at indgå databehandlersaftale med Frederikshavn Kommune, og registrere/behandle personoplysninger i overensstemmelse med databehandlersaftalens instruks og de gældende databehandlingsregler.

Leverandøren skal sikre, at Databeskyttelsesforordningen og hertil knyttet lovgivning overholdes.

12.3. Om omsorgssystemet Columna Cura

Frederikshavn Kommune benytter aktuelt omsorgssystemet Columna Cura.

Omsorgssystemet omfatter journaldelen Cura, der primært benyttes på tablets, og disponeringsværktøjet CuraPlan, der benyttes på PC.

Frederikshavn Kommune stiller én tablet til rådighed pr. rute.

Der gives adgang til arbejdsgangsværktøjet Proces WIKI, hvor alle gældende arbejdsgangsbeskrivelser, Cura vejledninger og instrukser tilgås.

Nedenstående beskrivelse af opgaver og forventet ressourcetræk afspejler den nuværende anvendelse af omsorgssystemet Cura.

12.4. Leverandørens roller, opgaver og ansvar i relation til omsorgssystemet

Leverandørens ledelse har ansvaret for, at omsorgssystemet anvendes i overensstemmelse med gældende lovgivning, dokumentationskrav samt arbejdsgange og instrukser, herunder:

- At alle brugere af omsorgssystemet har fået den nødvendige uddannelse
- At kvalitetssikre den faglige anvendelse af omsorgssystemet
- At stille de nødvendige ressourcer til rådighed for løsningen af opgaver, der er nødvendige for en effektiv organisatorisk anvendelse af omsorgssystemet
- At implementere ny funktionalitet og ændringer i egen enhed

Leverandøren skal udpege superbrugere, som skal varetage følgende opgaver:

- Undervise egne brugere i anvendelsen af hhv. Cura og CuraPlan
- Undervise egne brugere ved ændringer og opdateringer af arbejdsgangene
- Hjælpe egne brugere med anvendelsen af Cura i dagligdagen efter behov
- Informere egne brugere om forhold af relevans for anvendelsen af Cura, herunder information om ny eller ændret funktionalitet samt driftsinformation
- Medvirke til at kvalitetssikre den faglige anvendelse af Cura
- Have en aktiv rolle i forbindelse med ibrugtagning af ny funktionalitet i Cura

Leverandøren skal også udpege en sikkerhedsadministrator, der skal løse følgende opgaver:

- Foretage sikkerhedsudtræk for at kontrollere at anvendelsen af omsorgssystemet foregår på korrekt vis, jf. retningslinjerne for anvendelse af

omsorgssystemet, samt sikre at der følges op på disse udtræk

Det er vigtigt, at ansvaret for sikkerhedsadministration er entydigt placeret, da sikkerhedsadministratoren har ansvaret for at føre tilsyn med at sikkerheden omkring anvendelsen af omsorgssystemet overholdes.

12.5. Systemopsætning og brugeroprettelse

Ved opstart skal Leverandørens organisation oprettes, og alle medarbejdere, som skal have adgang til Cura, oprettes som brugere. Leverandøren skal bidrage til løsningen af begge opgaver i samarbejde med Frederikshavn Kommune.

Ved behov for senere ændringer af Leverandørens organisation samt ved behov for oprettelse og afslutning af Cura brugere følges faste procedurer. Hvis Leverandøren har til- eller afgang af medarbejdere efter aftaleindgåelse, har Leverandøren pligt til at melde det til Frederikshavn Kommune en gang om måneden. Kommunen vil sørge for at oprette nye medarbejdere eller nedlægge afgående medarbejdere i systemerne. Leverandøren skal bidrage til løsningen af begge opgaver i samarbejde med Frederikshavn Kommune.

12.6. Uddannelse i anvendelse af omsorgssystemet

Team Udvikling under Center for Sundhed og Pleje uddanner Leverandørens superbrugere ved opstart og kalder efterfølgende løbende ind til henholdsvis fysiske eller virtuelle møder via Microsoft Teams med superbrugerne.

Leverandøren har selv ansvaret for at uddanne egne brugere i anvendelse af omsorgssystemet og i de arbejdsgange, som skal følges. Det er Leverandørens superbrugere, der skal varetage denne opgave.

Ved indførelse af ny funktionalitet til omsorgssystemet og nye løsninger, der skal anvendes i sammenhæng med omsorgssystemet, vil der være et behov for uddannelse af medarbejderne. Dette varetages efter samme fremgangsmåde, som beskrevet ovenfor.

12.7. Support i forhold til omsorgssystemet

Hvis der er behov for sparring og håndtering af fejl i Cura eller CuraPlan, skal Leverandørens superbrugere som udgangspunkt kontakte systemadministratoren i Team Udvikling.

Hvis der er tale om tekniske problemer og fejl kontaktes IT Servicedesk.

12.8. Information om omsorgssystemet

Team Udvikling informerer om ny/ændret funktionalitet i Cura og nye/ændrede arbejdsgange pr. mail til Leverandørens superbrugere. Leverandøren skal sørge for, at Team Udvikling altid har en opdateret mailliste med mailadresser til superbrugere.

IT Servicedesk informerer om teknisk driftsstatus, eventuelle tekniske nedbrud og adgang til Cura nødrapporter pr. mail. Leverandøren skal sørge for, at Frederikshavn

Kommune altid har en opdateret mailliste med mailadresser på kontaktpersoner hos Leverandøren.

13. Elektronisk dørlås/elektronisk nøgleboks

Ordregiver gør brug af elektronisk dørlås/nøgleboks, hvis det ikke er muligt for borgeren selv at åbne døren for Leverandøren.

Leverandøren kan henvende sig til Ordregiver og ansøge på vegne af borger om elektronisk dørlås/nøgleboks, hvis borgeren ikke selv kan låse døren op for Leverandøren.

Ordregiver stiller elektronisk nøglesystem gratis til rådighed for Leverandøren. Leverandøren skal selv afholde udgifter til en IT device i form af en mobiltelefon eller tablet til medarbejdere, som skal have adgang til borgerens hjem i forbindelse med levering af hjælpen.

Leverandøren må forvente, at relevante medarbejdere skal deltage i kursus i brug af det elektroniske nøglesystem. Ordregiver afholder som udgangspunkt kurset på Teams. Leverandøren afholder personaleudgifter m.v. i forbindelse med kurser.

Følgende kurser kan tilbydes:

- Uddannelse af administratorer/superbrugere – ca. 30 min.
Formålet er, at Leverandøren selv kan håndtere og administrere den daglige drift samt oprettelser, oplæring/ ændringer ift. medarbejdere, som skal have adgang til borgeres hjem.
- Uddannelse af brugere af låsesystemet – ca. 30 min.
Formålet er, at brugerne får kendskab til brug af systemet.

Ved skift af nøglesystem afholder Leverandører udgifter til eventuelt nyt it-udstyr, personaleudgifter i forbindelse med kurser, oplæring mv.

14. Uddannelse af elever

Leverandøren har mulighed for at anvende egne ansatte SOSU-elever i helhedsplejen.

Dette forudsætter, at Leverandøren har indgået aftale med SOSU Nord om godkendelse som praktiksted.

Hvis Leverandøren anvender SOSU-elever, skal Leverandørens uddannelsesansvarlige personale leve op til gældende regler og retningslinjer for uddannelse af SOSU-elever³ og holde deres faglige og pædagogiske viden ajour ved at deltage i relevant undervisning, kurser og møder.

³ For gældende regler og retningslinjer henvises til sosunord.dk samt PASSinfo.dk

15. Krav til ledelse, personale og uddannelsesniveau

Leverandøren er forpligtet til, at indsatsen hos borgerne til enhver tid leveres af kvalificerede medarbejdere, der er i stand til at tilpasse hjælpen efter den enkelte borgers aktuelle livssituation og behov samt ret til selvbestemmelse. Målet er, at borgeren støttes i at have en hverdag, som er præget af mest mulig livsglæde, selvhjulpenhed og tid til omsorg og nærvær.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne har de fornødne faglige kompetencer, kan dokumentere indsatserne og løbende medvirke til evaluering af indsatsen.

Leverandøren skal endvidere sikre, at medarbejderne løbende får opdateret deres faglige viden og kompetencer i forhold til de til gældende faglige standarder.

15.1. Krav til ledelsen

Det er et krav, at Leverandøren har kompetent(e) leder(e) med sundhedsfaglig autorisation. Den daglige ledelse skal sikre, at hjælp og pleje til borgerne foregår fagligt kompetent, og at der sker en udvikling af indsatserne til gavn for borgerne. Ledelsen skal indgå i et tæt og gensidigt forpligtende fagligt samarbejde med kommunens ledelse på området.

15.2. Krav til personalet

Personalet skal bære synlig legitimation og uniform, der lever op til Sundhedsstyrelsens seneste "Vejledning om arbejdsdragt indenfor sundheds- og plejesektoren" (pt. 2011).

Arbejdssproget er dansk, og minimumsniveauet for personalets sprogkompetencer er, at den enkelte medarbejder skal kunne gøre sig forståelig på dansk og kunne føre en meningsfuld samtale med borgerne. Personalet skal ligeledes kunne formulere sig på skriftlig dansk på et tilstrækkeligt kompetenceniveau, for at de kan dokumentere i omsorgssystemet.

Medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, må hverken ved eller under ansættelsen have anmærkninger i deres straffeattest, der gør dem uskikket til at varetage deres erhverv.

Alle omkostninger i forbindelse med ovenstående krav vedrørende personale afholdes af Leverandøren.

Ordregiver forventer desuden, at Leverandørens medarbejdere er høflige, imødekommende og serviceorienterede i forhold til borgeren.

15.3. Uddannelseskrav

Medarbejdere, der udfører de af kontrakten nævnte opgaver, skal som udgangspunkt have en sundheds- eller socialfaglig uddannelse. Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere medarbejdernes uddannelsesniveau.

Ved mangel på ansøgere med en sundheds- eller socialfaglig uddannelse, kan leverandørerne ansætte ikke-uddannede medarbejdere.

Dette forudsætter imidlertid, at der senest 12 måneder efter ansættelsen af en ikke-uddannet medarbejder, udarbejdes en uddannelsesplan for vedkommende.

I ferieperioder, i denne sammenhæng afgrænset af Frederikshavn Kommunes skolars feriekalender, kan der i begrænset omfang anvendes ikke-uddannede afløsere.

Leverandøren er ansvarlig for, at de pågældende medarbejdere til enhver tid er kvalificerede til at yde hjælpen efter hjælp til selvhjælpsprincippet, ligesom medarbejderne skal være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand.

16. Miljø, etik og socialt ansvar

16.1. Krav til miljøvenlig indkøbspolitik

Frederikshavn Kommune har vedtaget en miljøvenlig indkøbspolitik, der er gældende for samtlige afdelinger og institutioner.

Kommunen ønsker med den miljøbevidste indkøbspolitik at arbejde aktivt for at nedsætte miljøbelastningen og fremme en udvikling og anvendelse af mindre miljøbelastende produkter og tjenesteydelser til gavn for det ydre miljø.

Endvidere ønsker Frederikshavn Kommune aktivt at medvirke til, at der skabes et sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt arbejdsmiljø i såvel kommunens egne afdelinger, institutioner m.v. som hos kommunens Leverandører af varer og tjenesteydelser.

Leverandøren skal på Frederikshavn Kommunens forlangende dokumentere, at produkter og ydelser leveret under nærværende aftale er produceret under socialt ansvarlige forhold, fx iht. SA 8000.

Leverandøren garanterer, at alt, hvad der bliver leveret under nærværende kontrakt, opfylder den/de til en hver tid gældende miljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU-direktiver m.m.

På Frederikshavn Kommunens forlangende skal Leverandøren uden udgifter for kommunen fremskaffe den dokumentation, kommunen måtte ønske om et produkt eller ydelse til brug for kommunens miljøvurdering.

16.2. Internationale konventioner, arbejdsvilkår og arbejdsklausuler

Frederikshavn Kommunen kræver, at Leverandøren og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark, herunder følgende grundlæggende ILO-konventioner:

- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155)

- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135), inden for rammerne af gældende lovgivning
- Arbejdsklausuler i offentlige kontrakter (ILO-konvention nr. 94 fastlægger blandt andet, at arbejdere skal sikres løn, arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der bl.a. i henhold til kollektiv overenskomst gælder for arbejde af samme art, der hvor arbejdet udføres).

Det forudsættes endvidere, at Leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Såfremt Leverandøren og eventuelle underleverandører ikke overholder overstående krav om etik og socialt ansvar, kan kontrakten ophæves uden varsel. Dokumenteres der overtrædelse af ILO-konventionen, er Frederikshavn Kommune berettiget til at kræve en bod på kr. 100.000. Bod skal senest være betalt en måned efter fremsættelse af dokumenteret krav. Fremsættelse af krav om bod og betaling heraf medfører ikke i sig selv ophævelse af kontrakt.

Såfremt Leverandøren ikke bringer overtrædelse af ILO-konventioner til ophør, kan Frederikshavn Kommune på ny fremsætte krav om bod og betaling heraf.

Leverandøren forpligtiger sig til at sikre, at de ansatte, som Leverandøren og eventuelle underleverandører beskæftiger i Danmark med henblik på opgavens udførelse, har løn- og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige end de løb- og ansættelsesvilkår, som i henhold til kollektiv overenskomst, lovgivning eller administrative forskrifter gælder for arbejde af samme art inden for vedkommende fag på den egn, hvor arbejdet udføres jf. ILO konvention nr. 94.

Overholder Leverandøren ikke denne forpligtelse, og medfører dette et berettiget krav fra de ansatte, kan Frederikshavn Kommune tilbageholde vederlag til Leverandøren med henblik på at tilgodese dette krav.

Leverandøren forpligter sig desuden til at sikre, at de ansatte, som denne beskæftiger i Danmark med henblik på opgavens udførelse, har gyldige arbejds- og opholdstilladelser. Frederikshavn Kommune forbeholder sig retten til at bortvise ansatte, der ikke er i besiddelse af nødvendige arbejds- eller opholdstilladelser.

Såfremt Leverandøren ikke overholder Frederikshavn Kommunes krav om arbejdsvilkår, kan kontrakten ophæves. Dokumenteres der overtrædelse af ILO-konventionens nr. 94, er Frederikshavn Kommune berettiget til at kræve en bod på kr. 100.000. Bod skal senest være betalt en måned efter fremsættelse af dokumenteret krav. Fremsættelse af krav om bod og betaling heraf medfører ikke i sig selv ophævelse af kontrakt.

Udover overstående forventer Ordregiver, at Leverandøren i videst muligt omfang og eventuelt i samarbejde med Frederikshavn Kommune har fokus på at sikre forebyggelse og fastholdelse i forbindelse med sygdom, så medarbejderne tilstræbes fastholdt i beskæftigelse. Herudover forventes det, at Leverandøren tager et socialt ansvar i forhold til ansættelse af medarbejdere.

17. Arbejdsmiljø

Frederikshavn Kommune ønsker aktivt at medvirke til, at der skabes et sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt arbejdsmiljø i såvel kommunens egne afdelinger, institutioner m.v. som hos kommunens leverandører af varer og tjenesteydelser.

Leverandøren skal på Ordregivers forlangende dokumentere, at ydelser leveret under nærværende kontrakt opfylder de til enhver tid gældende arbejdsmiljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU-direktiver m.v.

På Ordregivers anmodning skal Leverandørens arbejdsmiljørepræsentant (sikkerhedsrepræsentant) deltage i møder og aktiviteter, der afholdes af Frederikshavn Kommune op til 1 gang årligt.

Leverandøren skal i hele kontraktperioden være indstillet på at deltage i aktiviteter planlagt af kommunen, der fremmer og sikrer medarbejdernes arbejdsmiljø og styrker udbredelsen af velfærdsteknologi i kommunen.

Leverandøren afholder selv personaleudgifter i forbindelse med møder, aktiviteter mv.

17.1. Særligt om løft og hjælpemidler

Leverandøren skal sikre, at hjælp og pleje tilrettelægges og gennemføres efter ansvarlige arbejdsmetoder, så der skabes et hensigtsmæssigt arbejdsmiljø for Leverandørens medarbejdere.

Medarbejderne skal være instrueret i korrekte arbejdsstillinger og forflytningsteknikker og følge den til enhver tid gældende AT-vejledning for forflytninger og Ordregivers forflytningspolitik.

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde borger APV og forflytningsbeskrivelser i borgers journal i omsorgssystemet. Dette skal bl.a. bidrage til at sikre, at medarbejdere, som kommer i borgers hjem, kender borgers forflytningsbeskrivelse, og at forflytningsbeskrivelserne også vil være kendt af en eventuel ny leverandør, hvis borger skifter leverandør.

Leverandøren er ansvarlig for, at APV, forflytningsbeskrivelse og andet relevant information forefindes hos borger i papirform i en mappe, som kan anvendes, hvis Leverandøren ikke kan tilgå omsorgssystemet.

Hvis borger skifter leverandør, skal det sikres, at medarbejderne hos den nye leverandør har de nødvendige kompetencer for at udføre arbejdet, og at APV og forflytningsbeskrivelse er opdateret, inden den nye leverandør kan påbegynde arbejdet hos borger.

Det er Leverandørens pligt løbende at opdatere sine medarbejdere i korrekt brug af de anvendte hjælpemidler og sikre, at plejepersonalet har mulighed for at tilkalde ekstra hjælp ved behov.

Det er Leverandørens ansvar, at værnemidler til personale, fx handsker, forklæder mv. er til rådighed. Udgifter til værnemidler afholdes af Leverandøren.

17.2. Retningslinjer vedr. infektionshygiejne

Leverandøren skal følge de relevante retningslinjer for infektionshygiejne på VAR under lokale producenter. Der er adgang til VAR i omsorgssystemet.

Formålet er at minimere risikoen for smitte fra borger til medarbejder og at undgå at smitte spredes fra borger til borger via medarbejderen.

Der skal hos Leverandøren være udpeget og uddannet kontaktperson for infektionshygiejne. Der må påregnes 1 kursusdag for den udpegede kontaktperson, der ligeledes skal deltage i 1-2 årlige temamøder af ca. 2-3 timers varighed. Leverandøren skal selv afholde personaleudgifter hermed.

18. Kvalitetssikring

Ordregiver vil gennem kontraktperioden løbende foretage kvalitetsopfølgning med henblik på at sikre, at Leverandøren opfylder kontraktkravene, herunder arbejder aktivt med rehabiliteringsindsatsen, og at borgerne er indplaceret i de korrekte pleje- og omsorgsforløb. Leverandøren er i denne sammenhæng forpligtet til at medvirke aktivt ved at fremlægge den afkrævede dokumentation inden for de af Ordregiver angivne tidsfrister.

18.1. Leverandørens egen kvalitetssikring

Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, at denne lever op til de krav, der er formuleret i det samlede godkendelsesmateriale.

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der sikrer, at alle borgerrelaterede indsatser leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i godkendelsesmaterialet. Leverandøren skal derudover fastsætte egenkontrolprocedurer, der sikrer, at faktureringen er i overensstemmelse med den leverede indsats.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at gennemgå og kontrollere, at Leverandøren overholder sine egenkontrolprocedurer, og er i denne sammenhæng berettiget til at kræve Leverandørens egenkontroldokumentation udleveret.

Leverandøren skal sikre overholdelse af procedure for databeskyttelsesloven og databeskyttelsesforordningen.

18.2. Klager

Leverandøren skal medvirke ved behandling af klagesager blandt andet ved afgivelse af relevante oplysninger samt skriftlig redegørelse om klagepunktet til Ordregiver.

Leverandøren skal i første omgang selv behandle klager fra borgere over leveringen af ydelser og hændelser i forbindelse med udførelsen af pleje og praktisk hjælp. Såfremt der ikke opnås enighed mellem Leverandøren og borgeren, er Leverandøren forpligtet til at inddrage Ordregiver.

Leverandøren skal fremsende oversigt over klager efter anmodning fra Ordregiver.

19. Krav til dokumentation

Leverandøren har pligt til at dokumentere indsatser mv. i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning og journalføringsbekendtgørelse.

Leverandøren skal ved forespørgsel kunne fremlægge opdateret dokumentation i relation til de enkelte borgere.

Leverandøren har pligt til at informere Ordregiver om ændringer i fx kontaktoplysninger, organisering m.v.

Leverandøren skal opfylde dokumentationskravene i FSIII.

Til dokumentation anvendes det til enhver tid anvendte omsorgssystem.

Omsorgssystemet stilles til rådighed for Leverandøren, der i kontraktperioden er forpligtet til at anvende dette efter forskrifterne i det vejledningsmateriale, som udleveres af Frederikshavn Kommune.

19.1. Formål med dokumentationen

Lovgivningsmæssigt er der dokumentationspligt, både når der leveres hjælp og pleje efter ældreloven og serviceloven.

Der skal dokumenteres i borgerens journal ved ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand eller livsvilkår samt på iværksatte handlinger og opfølgning på disse.

Det overordnede formål med dokumentation er at:

- Kvalificere og skabe sammenhæng i opgaveløsningen til gavn for borgere og medarbejdere på tværs.
- Overholde gældende lovgivning.
- Skabe sikkerhed for den enkelte borger.
- Sikre medarbejdernes retsstilling.
- Skabe valide data for ledelsesinformation.

Dette sikres ved at:

- Samarbejdet på tværs af fagligheder og organisatoriske opdelinger er velfungerende, koordineret og målrettet.
- Alle involverede aktører arbejder med de samme retningsgivende mål for øje.
- De dokumenterede data genbruges, så indsamling af data effektiviseres.
- Dokumentation kan genfindes og dermed genanvendes af andre faggrupper i forhold til at skabe kontinuitet, sikkerhed og kvalitet til bevilling og leverancer.
- Alle aktører bidrager til og har et aktuelt billede af borgerens tilstand, mål, iværksatte indsatser og opnåede resultater.

19.2. Registrering og analyse af utilsigtede hændelser

En utilsigtet hændelse er en hændelse, som ikke er tilsigtet, men hvor en borger kunne være kommet til skade eller faktisk kom til skade. Hændelsen er utilsigtet, fordi det personale, der er involveret, ikke har til hensigt at skade andre.

Leverandøren er forpligtet til at rapportere utilsigtede hændelser i Dansk Patientsikkerhedsdatabase, jf. sundhedslovens kapitel 61. Det er et krav, at Leverandøren analyserer og drager læring af de utilsigtede hændelser, som Leverandørens personale er involveret i med det formål at skabe øget patientsikkerhed i den sundhedsfaglige indsats.

Utilsigtede hændelser skal desuden dokumenteres i omsorgssystemet.

Formålet med rapportering af utilsigtede hændelser er at øge patientsikkerheden ved at understøtte den proaktive kvalitetsudvikling og udviklingen af et miljø, hvor det er muligt for medarbejderen at håndtere utilsigtede hændelser og drage læring heraf.

Rapporteringspligten omfatter:

- Utilsigtede hændelser, der medførte eller bidrog til alvorlige eller dødelige konsekvenser for patienten.
- Utilsigtede hændelser, der kunne have haft eller ville kunne få alvorlige eller dødelige konsekvenser for patienten.
- Utilsigtede hændelser, som ikke er omfattet af stk. 1 eller stk. 2, som efter en konkret vurdering kan bidrage til læring og forbedring af patientsikkerheden, er rapporteringspligtige, selv om konsekvenserne af de enkelte utilsigtede hændelser ikke er eller kunne have været alvorlige eller dødelige for patienten

Som et eksempel på utilsigtede hændelser kan nævnes forkert medicinering, tryksår eller faldulykker.

Sagsbehandling af de rapporterede utilsigtede hændelser i Dansk Patientsikkerhedsdatabase samt aggregeret analyse af de rapporterede utilsigtede hændelser påhviler Frederikshavn Kommune og foregår altid i samarbejde med Leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i tværsektorielle analyser af utilsigtede hændelser, hvor Leverandøren er involveret. Analyserne iværksættes på baggrund af bestemmelserne i gældende Sundhedsaftale mellem KKR Nord og Region Nordjylland, den tværsektorielle grundaftale.

Oplysninger, der rapporteres i Dansk Patientsikkerhedsdatabase, må ikke sanktioneres af Frederikshavn Kommune, eller på anden måde indgå i tilsyn eller kvalitetsopfølgning på Leverandørens udførelse af opgaver.

20. Magtanvendelse

20.1. Definition på magtanvendelse og grundlæggende principper

Magtanvendelse defineres som fysiske indgreb i borgerens selvbestemmelsesret og må alene anvendes i overensstemmelse med reglerne i serviceloven. Magtanvendelse kan aldrig træde i stedet for den omsorg, pleje og støtte, som leverandøren er forpligtet til at yde i henhold til gældende lovgivning og kontraktuelle forpligtelser.

Ved modstand mod nødvendig hjælp skal leverandøren først dokumentere, at relevante pædagogiske og forebyggende tiltag er forsøgt. Magtanvendelse må kun anvendes undtagelsesvist og skal ske i overensstemmelse med de specifikke bestemmelser i serviceloven og tilhørende bekendtgørelser.

20.2. Dokumentation og retssikkerhed ved magtanvendelse

Enhver form for magtanvendelse skal:

- Dokumenteres og registreres i omsorgssystemet i henhold til gældende retningslinjer og arbejdsgange (findes i Wiki).
- Rapporteres med henblik på at sikre borgerens retssikkerhed og understøtte læring og forebyggelse.
- Underlægges systematisk opfølgning.

Manglende dokumentation eller rapportering kan udgøre en tilsidesættelse af både lovgivningsmæssige og kontraktuelle forpligtelser.

20.3. Leverandørens pligter og ansvar ved magtanvendelse

Leverandøren har et udvidet ansvar for at sikre korrekt håndtering af magtanvendelse, herunder:

- At alle medarbejdere er bekendt med og efterlever gældende regler og retningslinjer for magtanvendelse i serviceloven, herunder krav til dokumentation og rapportering.
- At alle tilfælde af magtanvendelse indberettes rettidigt og korrekt af medarbejderne.
- At der følges op på hver enkelt sag, og at der reageres på henvendelser fra myndigheden.
- At der iværksættes relevante tiltag ved mistanke om manglende rapportering eller uregelmæssigheder.

21. Krav i henhold til forvaltningsloven, offentlighedsloven og databeskyttelsesforordningen

21.1. Retssikkerhedslovens § 43, stk. 1

Leverandøren er omfattet af retssikkerhedslovens § 43, stk. 1, hvoraf det fremgår, at når en myndighed overlader opgaver inden for det sociale område til andre end offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave der udføres. Det betyder, at Leverandøren skal overholde de centrale regler om sagsbehandling. Det gælder fx korrekt journalføring, inddragelse af borgeren og aktindsigt mv.

21.2. Databeskyttelsesforordningen

I kraft af, at Leverandøren behandler personoplysninger, er Leverandøren omfattet af databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. Det betyder bl.a., at Leverandøren skal efterleve reglerne om de registreredes rettigheder, herunder bl.a. oplysningspligt og borgers ret til indsigt i registrerede personoplysninger.

21.3. Borgers ret til aktindsigt og indsigt

Borger har ret til aktindsigt efter forvaltningsloven og ret til indsigt i registrerede oplysninger efter databeskyttelsesforordningen.

Såfremt Leverandøren modtager begæring om aktindsigt eller indsigt i mundtlig eller skriftlig form, skal disse videregives til Ordregiver, som behandler begæringerne.

Mundtlige begæring om aktindsigt eller indsigt skal noteres efter reglerne om notatpligt i § 13 i offentlighedsloven.

Leverandøren er forpligtet til straks at indsende begæring om aktindsigt til Ordregiver af hensyn til, at Ordregiver skal overholde fristen på 7 hverdage for behandling af begæring om aktindsigt og 4-ugers fristen for besvarelse af indsigtsbegæring. Leverandøren er endvidere forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for Ordregiver for dennes besvarelse.