

Bilag 2 - Kravspecifikation

Indeværende bilag samt øvrige bilag, indeholder beskrivelse af de mindstekrav, der stilles ved udbuddet. Tilbudsgiveren skal ikke besvare de oplistede mindstekrav, men skal besvare tildelingskriterieringerne som fremgår af udbudsmaterialets punkt 8 i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet ”Kvalitet”.

1.1 *De udbudte ydelser*

Den udbudte opgave er følgende:

- Personlig pleje – servicelovens §83
- Praktisk hjælp – servicelovens §83
- Rehabilitering – servicelovens §83a
- Afløsning i hjemmet – servicelovens §84

Disse indsatser er beskrevet i kommunes kvalitetsstandard – Indsatskatalog, bilag 8.

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

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

Hjælp efter Servicelovens §83a er en målrettet og tidsbegrænset indsats, mellem 2 – 4 uger og i Vejle Kommune er der frit valg af leverandør på denne indsats. Kravene og samarbejdet er beskrevet i de rehabiliterende arbejdsgange, se bilag 9, Arbejdsgang for rehabiliteringsforløb.

Udbuddet omfatter ikke beboere på plejehjem mv., jf. §192a i Serviceloven, lejere i plejeboligbebyggelse, der er omfattet af lov om almene boliger samt støttede private andelsboliger mv., eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligheder. Indsatser efter §83 til disse grupper af borgere er dermed ikke omfattet af kontrakten.

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

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

I forbindelse med visitation af en borger, oplyses borgeren i det enkelte tilfælde om muligheder for at kunne vælge mellem de godkendte leverandører. Der udleveres i den forbindelse informationsmateriale

om de mulige leverandører. Leverandørerne skal derfor fremsende det ønskede informationsmateriale til ordregiver.

Ud fra informationen om de mulige leverandører, foretager borgeren sit valg af leverandør. Forud for sit valg, har borgeren ret til at kontakte potentielle leverandører. Borgeren skal meddele ordregiver sit valg af leverandør til Myndighedsafdelingen.

Leverandøren skal udføre opgaverne i overensstemmelse med den til enhver tid gældende Ældrepolitik i Vejle Kommune samt de personalepolitiske værdier, jf. bilag 10 og 11 samt kommunens kvalitetsstandard – Indsatskatalog, bilag 8.

Værdigrundlaget og kvalitetsstandarderne revideres løbende af kommunen. Kommunen vil underrette leverandøren om eventuelle ændringer, så snart disse er vedtaget.

1.2 Visitation

På baggrund af henvendelse fra borgeren selv, pårørende, læge eller andre, sikrer Velfærdsforvaltningens Myndighedsafdeling, at der foretages en konkret individuel vurdering af borgerens behov ud fra lovgrundlag og Vejle Kommunes serviceniveau, jf. bilag 8, Indsatskatalog.

Såfremt en borger opfylder visitationskriterierne, vurderer Myndighedsafdelingen omfanget af den fornødne hjælp, og der udfærdiges en skriftlig afgørelse til borgeren. Funktionsevnevurderingen ligger til grund for Myndighedsafdelingens vurdering af behovet.

Når en borger har taget stilling til, hvilken leverandør der ønskes, sender Myndighedsafdelingen en bestilling via omsorgssystemet til den pågældende leverandør. I sjældne tilfælde, hvor der er vigtige beskeder i forbindelse med opstart af indsatsen, vil dette også kommunikeres via omsorgssystemet. Den valgte leverandør kan i omsorgssystemet orientere sig om:

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

Borgeren oplyses ikke om omfanget af afregningen eller den vejledende normtid.

Leverandøren skal til enhver tid i sin opgaveudførelse anerkende Myndighedsbeslutningen.

1.3 Revisitation/ opfølgning

Det påhviler Myndighedsafdelingen, at alle borgere løbende revideres. Myndighedsafdelingen laver løbende opfølgning ved borgere med funktionsændringer i henhold til lovgivningen og Vejle Kommunes serviceniveau.

Leverandøren er forpligtet til hurtigst muligt at rette henvendelse til Myndighedsafdelingen:

- hvis borgerens behov ændres i væsentlig grad i henhold til Vejle Kommunes serviceniveau. Det gælder uanset, om der er tale om et nedsat eller et øget behov for hjælp

- hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte personlige pleje og/eller praktiske hjælp, der ændrer væsentligt ved formål og mål.

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

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

- efter en revisitation/opfølgning,
- efter dokumenterbar aftale med borgeren (f.eks. flytning, borgeren er bleven selvhjulpne eller ikke ønsker hjælpen mere)

Ophør af indsatser efter denne kontrakt skal altid meddeles Myndighedsafdelingen, se bilag 12, Instruksfil til registrering i KMD Nexus. For borgere, der alene har modtaget midlertidig personlig pleje og/eller praktisk hjælp og afløsning, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for den midlertidige hjælp, stoppes hjælpen umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til Myndighedsafdelingen.

1.4 Udvidet koordinerende møde

Når en borger er indlagt, kan forløbskoordinator i Myndighedsafdelingen i samarbejde med den pågældende sygehusafdeling, indkalde til et udvidet koordinerende møde (udskrivningskonference) på sygehuset, med henblik på at sikre et optimalt forløb for den enkelte borger. Til dette møde vil forløbskoordinator om muligt invitere den leverandør med, som borgeren har valgt. Det kan forekomme at borgeren ikke har valgt leverandør endnu, men dette forsøges undgået.

Møderne vil typisk blive afviklet om formiddagen, så det er muligt at bestille hjælpemidler samme dag. Der vil vanligtvis være et varsel på 1 dag, dvs. leverandøren vil få invitationen dagen inden – nogen dage først mellem kl. 15-16, hvor mødet skal afvikles den følgende dag. Møder afholdes kun på hverdage.

1.4.1 Udvidet koordinerende møde

Det er vigtigt for ordregiver, at tilbudsgiver prioriterer deltagelse i udvidet koordinerende møde, med henblik på at sikre det bedst mulige forløb for borgeren. Tilbudsgiveren skal beskrive, hvorledes tilbudsgiveren vil tilrettelægge opgaverne, så det bliver muligt for relevante medarbejdere at deltage.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens planlægning sikrer, at borgeren er tryk ved udskrivelsen og ikke er bekymret for evt. at blive glemt. Det vægtes positivt, at der foretages en APV-vurdering inden udskrivelsen og at det er sikret at relevante hjælpemidler er bestilt.

Besvarelsen skal indsættes i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet "Kvalitet".

1.5 Skift af leverandør

En borger har altid ret til at ændre sit leverandørvalg. Ændringerne gennemføres ved borgerens henvendelse til Myndighedsafdelingen. Leverandøren skal være borgeren behjælpelig ved ønske om leverandørskift.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Det er kun borgeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør. Leverandørskift kan i alle tilfælde ske tidligst en måned efter udgangen af den måned, hvor modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør. I visse tilfælde kan Myndighedsafdelingen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel, såfremt begge leverandører er indforstået med dette.

1.6 *Fleksibilitet i indsatserne (bytteret)*

Borgere, der modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp har ret til helt eller delvist at vælge en anden form for hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. bilag 8, Indsatskatalog (del 1, beskrivelsen af fleksibel hjemmehjælp).

1.7 *Generelle krav til leverandøren*

Leverandørens indsatser skal udføres i overensstemmelse med det fastsatte i Myndighedsbeslutningen og under overholdelse af det fastsatte serviceniveau, som fremgår af Indsatskataloget, bilag 8.

Af hensyn til tryghed for borgeren, skal leverandørens telefonnummer på en klar og tydelig måde fremgå af materiale i borgerens hjem. Det påhviler leverandøren at sikre dette.

Leverandøren skal udføre alle sine opgaver i overensstemmelse med relevant lovgivning indenfor området, herunder især Lov om social service, Lov om retssikkerhed og administrationen på det sociale område, Arbejdsmiljøloven, Lov om offentlighed i forvaltningen og Forvaltningsloven. Leverandørens ydelser skal endvidere udføres i overensstemmelse med de principper og målsætninger, der fremgår af KL's "Fælles sprog III".

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne. Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående, pårørende og borgerne må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden, jf. bilag 13, Modtagelse af gaver og arv.

Leverandøren skal tage socialt medansvar i tilrettelæggelsen af arbejdet og sikre såvel rummelighed for særlige grupper ved ansættelser som etnisk ligestilling ved udførelse af arbejdsopgaverne. Leverandøren skal dokumentere dette på opfordring fra Myndighedsafdelingen.

Leverandøren skal tilrettelægge leveringen af indsatserne omfattet af denne kontrakt, således at behovet for nødkald begrænses mest muligt.

Leverandøren er forpligtet til at indlevere statistik over sygefravær, personaleomsætning og arbejdsskader 2 gange pr. år, i forbindelse med statusmøder. Hvis sygefraværet blandt plejepersonalet ligger over 12% skal leverandøren på ordregivers foranledning fremvise en handlingsplan for, hvordan leverandøren mindsker sygefraværet. Ligeledes skal der foreligge en handlingsplan for hvordan leverandøren mindsker personaleomsætningen hvis den ligger over de 12,5%. Se afsnit 11.2.1 i udkast til kontrakt.

Leverandøren skal besidde almindeligt IT-udstyr med internetadgang til kommunikation med Myndighedsafdelingen. Se nærmere i afsnit 5.1 i udkast til kontrakt.

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

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

Under den kommunale sygepleje er der forskellige kompetenceområder som demenssygepleje, sårsygepleje, palliativ pleje og inkontinenssygepleje. Leverandør af hjælp efter §83 skal indgå i et tæt fagligt og tværfagligt samarbejde med den kommunale sygepleje og inddrage sygeplejen når borgeren har behov herfor.

Borgere har mulighed for at søge om genoptræning og vedligeholdende træning jf. §86 (§86 er ikke en del af dette udbud) ved Myndighedsafdelingen. Hvis leverandøren vurderer, at en borger mister færdigheder i hverdagen og borgeren har et genoptræningspotentiale, skal leverandør støtte borgeren i, at ansøge om en træningsindsats ved Myndighedsafdelingen, samtidig skal leverandøren være opmærksom på, at hjælp efter §83 gives med aktiverende sigte, hvor dette er hensigtsmæssigt.

Der henvises til bilag 8, Indsatskatalog (del 4), for en nærmere beskrivelse af snitfladen mellem leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje samt den kommunale sygepleje og trænende terapeuter.

1.8 Leveringstid og telefontid

Tidspunktet for den praktiske hjælp aftales mellem borgerne og leverandøren af indsatsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 07.00 – 17.00 (se evt. kvalitetsmålene i bilag 8, Indsatskatalog, del 3).

Tidspunktet for leveringen af personlig pleje aftales mellem borgeren og leverandøren af indsatsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere pleje i 24 timer i døgnet, alle årets dage. Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen 24 timer i døgnet, alle årets dage.

Leverandøren skal have en procedure for håndtering af opkald 24 timer i døgnet.

Leverandøren skal endvidere sikre, at der foretages passende handlinger på opkald 24 timer i døgnet hele året. Mindstekrav for håndtering af opkald fremgår af bilag 8, Indsatskatalog, del 4.

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

1.9 Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den afgørelse, der er

truffet af kommunens Myndighedsafdeling, så borgere der modtager hjælp ikke mærker til de eventuelle problemer, der måtte være i forhold til arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

For så vidt angår indsatser vedr. personlig pleje, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. Tidspunktet for levering må maksimalt svinge med +/- én time fra det aftalte tidspunkt. Hvis plejeindsatsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

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

- Senest 5 hverdage herefter levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsindsatser og tøjvask – medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.
- Senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til at bestille varer - medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske. Det påhviler leverandøren at kontakte leverandøren af dagligvarer, såfremt det ikke er muligt at bestille til aftalt tid. Hvis den forsinkede bestilling påfører kommunen ekstra udgifter, vil denne blive viderefaktureret til leverandøren. Det samme gælder for bestilling af kølemad fra leverandør af denne indsats.

Leverandøren forpligter sig til at indgå i håndteringen af beredskabssituationer i fornødent omfang jf. bilag 14, Sundhedsberedskabsplanen.

1.9.1 Håndtering af vilkårene om beredskab og erstatningshjælp

Det er vigtigt for ordregiver, at borgerne belastes mindst muligt af evt. forsinkelser eller andet, som kan udløse behov for erstatningshjælp. Det skal beskrives, hvorledes tilbudsgiveren tilrettelægger vagtplanen for deres driftspersonale og hvordan brugen af erstatningspersonale håndteres.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens planlægning sikrer, at brugen af erstatningshjælp minimeres mest muligt samt, at tilbudsgiverens anvendelse af erstatningshjælp kommer borgeren mindst muligt til last.

Besvarelsen skal indsættes i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet ”Kvalitet”.

1.9.2 Egenkontrol af kørelister

Det er vigtigt for ordregiver, at borgerne er sikre på, at få leveret de udbudte ydelser og at disse leveres inden for udbudsmaterialets fastsatte tidsinterval. Med udgangspunkt heri, skal tilbudsgiveren beskrive deres egenkontrol af kørelister.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiveren har en egenkontrol som sikrer ordregiver, at samtlige borgere er på tilbudsgiverens udleverede kørelister til tilbudsgiverens medarbejdere, samt at medarbejderne altid har adgang til en opdateret køreliste.

Besvarelsen skal indsættes i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet ”Kvalitet”.

1.10 Arbejdets tilrettelæggelse

Det er leverandørens opgave at sikre, at de bevilgede indsatser planlægges og udføres på en sådan måde, at formålet og de retningsgivende mål med hjælpen opnås. Leverandøren skal drage omsorg for, at der er tilknyttet en ansvarlig leder i forbindelse med implementeringen af aftalen i borgerens hjem. Leverandøren skal meddele borgeren, på hvilket tidspunkt hjælpen udføres. Opstarten af hjælpen og det første besøg skal dokumenteres i journalen i omsorgssystemet. Såfremt leverandøren har spørgsmål til den bevilgede hjælp, skal disse rettes til Myndighedsafdelingen.

Leverandøren skal:

- Tilstræbe, at den enkelte borger modtager personlig pleje samt praktisk hjælp og afløsning fra den samme medarbejder, og at indsatserne udføres af personale, der kender til de indsatser, der er tildelt.
- Oprette faste arbejdsrutiner der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsevniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behov for personlig pleje samt praktisk hjælp og afløsning, dokumenteres og videregives til kommunen.
- Organisere hjælpen således, at borgere, der deltager i aktiviteter eller træning på et dagcenter, er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt.
- Organisere hjælpen således, at borgere, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge mv. er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.
- Sikre, at medarbejderne ved hvorledes de skal forholde sig, når de kommer til en låst dør ved forudgående aftale om besøg/tilsyn, jf. bilag 26, Ankomst til låst dør ved planlagt besøg.

1.11 Særligt vedrørende arbejdsmiljøkrav

Opgaverne skal udføres inden for rammerne af arbejdsmiljøreglerne. Dette følger naturligt af den enkelte leverandørs arbejdsgiveransvar. Arbejdstilsynets gældende arbejdsmiljøbestemmelser skal til enhver tid overholdes.

Leverandøren er forpligtet til at sikre:

- At arbejdet planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der skal være en arbejdsbeskrivelse, af hvordan forflytning skal foregå, ved tunge/komplekse plejesituationer. Arbejdsbeskrivelsen skal være dokumenteret i omsorgssystemet jf. Instruksfil til registrering i KMD Nexus, bilag 12.
- At alle medarbejdere oplyses om de ulykkes- og sygdomsfarer, der kan være forbundet med arbejdet, og hvordan de imødegås.
- At alle medarbejdere gives en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde og i at anvende de tekniske hjælpemidler, der skal benyttes under arbejdet, herunder:
 - At alle medarbejdere modtager fornøden instruktion i forflytningsteknik, korrekte arbejdsstillinger mv.
 - At der føres effektivt tilsyn med, at arbejdet bliver udført forsvarligt.
 - At medarbejderne modtager ajourført viden i relation til arbejdsmiljøet gennem uddannelse og instruktion.

- At arbejdsskader bliver anmeldt til de rette instanser.

Leverandøren gøres endvidere opmærksom på Arbejdstilsynets Arbejdsmiljøvejviser¹, for døgninstitutioner og hjemmepleje, der beskriver de vigtigste arbejdsmiljøproblemer inden for hjemmeplejen.

Ifølge arbejdsmiljøreglerne skal der udarbejdes en arbejdspladsvurdering (APV) for det arbejde, der udføres i borgerens hjem (pt. At-vejledning D.1.1, juli 2009 – senest opdateret april 2016).

Det er leverandørens ansvar at udarbejde en APV samt registrere APV'en i ordregivers omsorgssystem, jf. Instruksfil til registrering i KMD Nexus, bilag 12.

Er der flere leverandører i et hjem (f.eks. leverandører af sygepleje eller træning), skal leverandørerne koordinere, at der bliver udfærdiget APV'ere hos borgeren. Ordregiver stiller hjælpemidler frit til rådighed for leverandøren, som eventuelt er nødvendige for at kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt i overensstemmelse med Arbejdsmiljøloven, se bilag 15, Hjælpemidler til arbejdsmiljø.

Hvis borger er faldet og ikke kan hjælpes op på forsvarlig vis under hensynstagen til borger og medarbejdernes sikkerhed, kontaktes Beredskabet i Vejle kommune. Ordregiver påtager sig udgifter forbundet hermed.

1.11.1 Håndtering af arbejdsmiljøreglerne og udarbejdelse af APV'er

Det er vigtigt for Vejle Kommune, at tilbudsgiveren overholder de til enhver tid gældende arbejdsmiljøregler.

Tilbudsgiveren bedes beskrive hvilke procedurer, der iværksættes til sikring og overholdelse af arbejdsmiljøreglerne og udarbejdelse af APV'erne. Tilbudsgiveren skal endvidere angive, hvor mange kvalificerede medarbejdere tilbudsgiver råder over til den her udbudte opgave, og som kan udarbejde APV'er i relation til opgaver hos borgerne.

Det vægtes positiv i bedømmelsen, at tilbudsgiverens procedurer sikrer, at de til enhver tid gældende arbejdsmiljøregler overholdes. Antallet af medarbejdere, som kan udarbejde en kvalificeret APV i borgernes hjem vil endvidere indgå i vurderingen.

Besvarelsen skal indsættes i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet "Kvalitet".

1.12 Overdragelsesplan

Gennem overdragelses-perioden vil der løbende blive afholdt møder mellem leverandør og Myndighedsafdelingen.

¹ Link: <https://at.dk/arbejdsmiljoearbejdet/arbejdspladsvurdering/arbejdsmiljoevejvisere/doegninstitutioner-og-hjemmepleje-arbejdsmiljoevejviser/>

De vindende tilbudsgivere får mulighed for at deltage i kurser i Vejle Kommunes omsorgssystem i månederne op til udbud start. Det gælder både grundkursus og kursus i disponering. Der vil blive oprettet det antal pladser, som leverandørerne har brug for.

Myndighedsafdelingen vil i april måned sende et brev til alle berørte borgere om leverandørskift. Fire uger før leverandørskiftet, vil det blive muligt for leverandøren, at få adgang til borgerne i omsorgssystemet. De to første uger i maj, vil Myndighedsafdelingen kontakte de borgere, som ikke har svaret. Leverandørerne vil få oplysninger om de borgere, der har valgt dem som leverandør hurtigst muligt herefter. Det er pga. systemopsætningen ikke muligt at give adgang til borgerne i omsorgssystemet før fire uger før overdragelsesdatoen. Ordregiver vil sende relevante oplysninger til leverandøren uden om omsorgssystemet. Det må forventes, at der vil være en stor mængde ændringer, da en del af målgruppen har mange indlæggelser mv.

Det er et krav, at samtlige borgere er disponeret senest kl. 10, to hverdage før den endelige overtagelsesdato. Kontraktstart er den 1. juni 2021. Det betyder, at alle borgere skal være disponeret senest fredag den 28. maj 2021 kl. 10.00.

1.12.1 Sikring af overgang fra tidligere leverandører

Det er vigtigt for ordregiver, at leverandørskiftet foregår med så få gener for borgerne som overhovedet muligt. Tilbudsgiveren skal beskrive, hvorledes tilbudsgiveren vil tilrettelægge leverandørskiftet og få alle nye borgere lagt på ruter, disponeret mv.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens planlægning sikrer, at borgeren er tryk ved skiftet og ikke er bekymret for evt. at blive glemt.

Besvarelsen skal indsættes i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet "Kvalitet".

1.13 Nøgler og nødkald

Vejle kommune anvender elektroniske nøgler med log hos alle borgere visiteret til et nødkald. Når borgere visiteres til et nødkald foretager Vejle Kommunes hjælpemiddeldepot et cylinderskifte. Leverandøren får udleveret et antal nøgler, som passer til antallet af medarbejdere, samt en til to reservenøgler. Nøglerne udleveres på hjælpemiddeldepotet, hvor der skal kvitteres for modtagelsen, bilag 12, Instruksfil til registrering i KMD Nexus. De elektroniske nøgler har en 'levetid' på et døgn, derefter skal de opdateres. Vejle kommune stiller en opdateringsboks til rådighed. Det forudsætter, at leverandøren sikrer, at der er netadgang. Ved ødelagte eller bortkommende nøgler betaler leverandøren selv for nye nøgler.

For at leverandøren kan modtage nødkald kræves:

- Minimum to mobilnumre der kan modtage sms.
- Minimum et IP/fastnetnummer som besvares hele døgnet (til Beredskabets telefonliste)
- Der må IKKE være omstilling på nogen af de telefoner, der skal anvendes til nødkaldssystemet

Leverandøren kan for egen regning vælge at skifte cylinderen ved borgere, som modtager hjælp, som ikke er visiteret til et nødkald. Dette sker i samråd med borgeren og for leverandørens regning. Udgiften må ikke pålægges borgeren.

1.14 Personaleforhold og uddannelse krav

1.14.1 Uddannelsesmæssige krav

Leverandøren skal sikre, at de medarbejdere, der skal udføre opgaverne med levering af indsatserne er kvalificerede, og har den relevante uddannelse og kompetence. De aftalte indsatser skal leveres med det i nærværende kontrakt angivne kvalitetsniveau jf. bilag 8, Indsatskatalog.

Leverandøren skal endvidere sikre, at der i forhold til medarbejderne vil blive lagt vægt på de grundlæggende værdier, som fremgår af Ældrepolitik i Vejle Kommune, bilag 10.

For leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp gælder, at de medarbejdere, der skal løse plejopgaver og den rehabiliterende indsats, skal have en sundhedsfaglig uddannelse eller på anden måde have de fornødne faglige kompetencer, og kunne dokumentere disse. Leverandører skal i deres organisation have social- og sundhedsassistenter og terapeuter ansat.

Vikarer og afløsere med maksimum 3 måneders ansættelse kan være uuddannede, såfremt de på anden måde har erhvervet sig kompetence til at løse opgaven. Det er leverandørens ansvar at sikre dette.

Uddannet arbejdskraft kan kun anvendes til levering af praktisk hjælp såfremt de er behørigt instrueret i opgaven af leverandøren og som anden hjælper til personlig pleje, hvor der ikke har været muligt at anskaffe faglært personale.

1.14.1.1 Uddannelsespligt

Ordregiver stiller krav om at:

- Leverandøren påtager sig en uddannelsesforpligtelse svarende til Leverandørens andel af den samlede arbejdsmængde. Antal og typer af praktikanter/elever aftales løbende med Velfærdsforvaltningen, Uddannelsesområdet.

Vejle Kommune har udfyldt ansøgning til og har i PASS opnået koncerngodkendelse som praktiksted for SOSU-elever. Leverandører, som kun stiller praktiksted til rådighed for en mindre del af uddannelsen uden at indgå en særskilt uddannelsessamtale med eleven, skal ikke godkendes af PASS. Denne model kaldes for udstationering.

Vejle Kommune udstationerer SSH- og SSA-elever hos leverandøren, og påtager sig det overordnede ansvar for, at praktikuddannelsen finder sted, og at uddannelsesmålene nås i overensstemmelse med godkendelseskriterierne.

- Leverandøren sørger for uddannelse af det fornødne antal praktikvejledere, antallet af praktikvejledere tilpasses løbende.
- Leverandøren stiller den fornødne tid til rådighed for praktikvejledning og øvrige praktikrelaterede opgaver.

- Leverandøren skal samarbejde med uddannelseskonsulenterne i Velfærdsforvaltningen med henblik på en sikring af kvaliteten af uddannelsesforløbene.

Kommunen afholder udgift til løn til elever. Det forventes, at eleverne indgår med en vis arbejdsværdi. Leverandøren er forpligtet til at tilmelde de medarbejdere, som skal fungere som praktikvejledere for SOSU-elever, til praktikvejlederkursus jf. Vejle Kommunes ramme herfor.

Yderligere information om at blive godkendt som praktiksted kan fås på:

<https://www.passinfo.dk/PASS-for-professionelle/For-praktiksteder-SOSU-PAU/Om-praktiksteder/Godkendelse-af-praktiksteder>

1.14.2 Videredelegeret sygepleje

Den kommunale sygepleje kan have sygeplejeopgaver, der ønskes videredelegeret til leverandør af hjælp i hjemmet. Hvis den kommunale sygeplejerske ønsker en opgave videredelegeret, går sygeplejersken i dialog med leverandøren i hjemmet, for at afklare om leverandøren har mulighed for at varetage opgaven. Det forudsættes at leverandøren i forvejen leverer personlig pleje-indsatser efter Serviceloven §83 i hjemmet. Leverandør kan vælge at sige nej til at varetage en videredelegeret opgave såfremt de faglige kompetencer ikke er til stede. Myndighedsafdelingen giver ikke afregning til leverandøren for videredelegerede opgaver. Den kommunale sygepleje og leverandør afregner indbyrdes.

Når der videredelegeres opgaver gøres det efter retningslinjerne i bilag 16, Delegation og varetagelse af indsatser efter Sundhedsloven. Videredelegeres indsatsen medicinadministration gøres det desuden efter bilag 17, Instruks for korrekt håndtering af medicin og bilag 18, Oversigt over sundhedspersoners ansvar og kompetence ved medicinadministration i Senior.

Leverandører skal kende til disse instrukser, og forpligtige sig på det ansvar der tildeles en social og sundhedshjælper.

1.14.3 Personlig hygiejne

Leverandøren skal anvende Vejle Kommunes Arbejdsmiljøhåndbog inkl. bilag, bilag 19, og sikre:

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

1.14.4 Uniformsetikette

Leverandøren skal anvende den til enhver tid gældende Uniformsetikette for Vejle

Kommune, Arbejdsmiljøhåndbog inkl. bilag for Vejle Kommune, bilag 19 samt B-procedure B6 Senior. Uniformsetikette, bilag 20 og bl.a. sikre at:

- Medarbejderne skal fremtræde velsoignerede og præsentable under udførelse af opgaverne.
- Der skal anvendes rent tøj hver dag ved arbejdets start og skiftes ved eventuel synlig forurening.
- Medarbejderne skal bruge uniform med tydelig firmalogo.
- Medarbejderne skal bære legitimation med billede.

Der ud over, skal leverandøren overholde Sundhedsstyrelsens Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren² og eventuelle opdateringer heraf.

1.14.5 Rygning - røgfri arbejdstid

Leverandøren skal sikre sig, at deres medarbejdere lever op til Røgpolitikken ved Vejle Kommune, se yderligere bilag 24, Delpolitik – Røg - røgfri arbejdstid.

I Vejle Kommunes røgpolitik fremgår der bl.a.:

”I private hjem, hvor der modtages en offentlig serviceydelse i form af personlig og praktisk hjælp, kan det som forudsætning for ydelsen pålægges beboere ikke at ryge i det tidsrum, hvor medarbejdere opholder sig i boligen”.

1.15 Dokumentation og kommunikation

Ordregiver anvender på nuværende tidspunkt omsorgssystemet KMD Nexus som registrerings dokumentation og kommunikationssystem på området vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren er forpligtet til, at anvende det til enhver tid valgte omsorgssystem til dokumentation og kommunikation, herunder anvendelse af omsorgssystemets borgerkalender.

Leverandørens ydelser i henhold til dette udbud skal registreres, dokumenteres og kommunikeres via omsorgssystemet. Leverandøren skal minimum læse meddelelser fra omsorgssystemet tre gange dagligt, kl. 7.00, 15.00 og 23.00 samt MedCom-beskeder i dette. Vejle Kommune er forpligtet til at leve op til aftalerne mellem kommunerne og Region Syddanmark³. Aftalerne sikrer koordination og har bl.a. til formål at skabe sammenhængende forløb. I disse aftaler indgår bl.a. tidsfrister for læsning af MedCom-beskeder. Leverandøren skal til en hver tid leve op til disse frister. Ordregiver indkalder til informationsmøder ved ændringer. Leverandøren er forpligtet til at deltage i disse.

Omsorgssystemet indeholder bl.a. oplysninger om borgernes stamdata, faglige planlægning som indsatsmål og handlingsanvisninger, medicinordinationer mv. Omsorgssystemet sikrer, at disse oplysninger stilles til rådighed for de medarbejdere, der har brug for oplysningerne – og ikke andre. Systemet har et indbygget sikkerhedssystem, som forhindrer, at uvedkommende kan læse personfølsomme data.

Adgang til KMD Nexus er rent webbaseret og kræver almindeligt It-udstyr og netværksforbindelser. Ved kontraktens opstart instruerer kommunen leverandøren i, hvorledes der løbende skal dokumenteres i KMD Nexus. Registrering og dokumentation skal overholde kommunens anvisninger herom samt dokumentationskrav, jf. Bilag 12, Instruksfil til registrering i KMD Nexus.

Leverandøren indkøber selv hardware, herunder arbejdsplads, skærm, printer samt nødvendige licenser.

Leverandøren er selv forpligtet til at sørge for teknisk support, dette kan ikke forventes leveret af kommunens IT-afdeling.

² Link: <https://www.sst.dk/da/udgivelser/2011/vejledning-om-arbejdsdragt-inden-for-sundheds--og-plejesektoren>

³ Link: <http://www.regionyddanmark.dk/wm258038>

Smartphones stilles til rådighed af Vejle Kommune for det udekørende personale. Dette forudsætter, at medarbejderne har deltaget i undervisningen i MobilOmsorg eller tilsvarende, hvis Vejle Kommune vælger at skifte system.

Ordregiver tager forbehold for at udskiftning af omsorgssystem efter udbud. Ved eventuelt skift af omsorgssystem vil ordregiver instruere leverandør i, hvorledes der løbende dokumenteres i et eventuelt nyt omsorgssystem og en ny instruksfil vil blive tilknyttet som nyt bilag 12, Instruksfil til registrering i KMD Nexus, til kontrakten.

1.15.1 Vejle Kommunes IT-sikkerhedsregler

Leverandøren forpligter sig til, at overholde Vejle Kommunes til enhver tid gældende IT-sikkerhedspolitik, bilag 21.

Alle medarbejdere skal gennemføre det til enhver tid gældende grundkursus, for at få adgang til omsorgssystemet. På nuværende tidspunkt er det et tilstedeværelseskursus. Nyansatte medarbejdere, må sidemandsoplæres til basisfunktioner, forudsat at oplæringen foregår efter kommunens minimumkrav til sidemandsoplæring jf. bilag 22, Tjekliste Sidemandsoplæring - Senior. Hvis sidemandsoplæring skal give adgang til basisfunktioner i KMD Nexus, skal dette ske via besked fra en leder til Velfærdsforvaltningens IT-support.

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

- **Besøgsplanlægning:**

På baggrund af Myndighedsafdelingens afgørelse skal leverandøren planlægge borgerens besøg i omsorgssystemet (i øjeblikket anvendes KMD Nexus). Af den faglig planlægning og kalenderplanlægning skal det klart fremgå, hvilke opgaver der skal løses sammen med/for borgeren. Leverandøren skal på anmodning kunne dokumentere hvem der har aflagt et givet besøg.

- **Faglig dokumentation:**

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

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

Såfremt omsorgssystemet er ude af drift, er leverandøren forpligtet, i henhold til lovgivningen, at registrere og dokumentere i en skriftlig papirjournal. Dette gælder også indtil leverandøren tildeles

brugerrettigheder. Når omsorgssystemet atter er til rådighed, skal oplysninger fra leverandøren overføres til omsorgssystemet.

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

1.15.2 Brug af omsorgssystemet

Tilbudsgiver bedes beskrive hvilken procedure, tilbudsgiver vil iværksætte i forhold til brugen af omsorgssystemet.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens procedurer sikrer, at alle meddelelser vil blive læst og håndteret hurtigst muligt. Det vil ligeledes i evalueringen vægtes positivt, at tilbudsgiverens procedure sikrer, at der løbende dokumenteres og følges op på dokumentationen.

Besvarelsen skal indsættes i bilag 6, Besvarelse af underkriteriet ”Kvalitet”.

Tilbudsgiver skal i tilbuddet angive, hvor mange brugere, som umiddelbart efter tildelingen, skal gennemføre Vejle Kommunes tilbudte kursus.

Dette skal oplyses, så Vejle Kommune kan forberede det kommende kursusforløb.

Leverandøren forpligter sig til, at sende anførte antal medarbejdere på et tilsvarende introduktionskursus, såfremt ordregiver skrifter omsorgssystem.

1.16 Statistikker

Leverandøren er forpligtet til at indlevere statistisk materiale, som kommunen af lov- eller indberetningspligtige årsager skal efterleve f.eks. til Danmarks Statistik, brugerundersøgelser m.m.

Overholdes Instruksfilen i KMD Nexus i forhold til krav om dokumentation, jf. Bilag 12, Instruksfil til registrering i KMD Nexus, opfyldes alle de krav, der er kendt på nuværende tidspunkt til data til statistisk materiale automatisk.

Data sendes automatisk via en snitflade i omsorgssystemet til Danmarks Statistik fra ordregiver i forbindelse med dataleverancerne knyttet til Ældredokumentation.