



Esbjerg
Kommune

Udbudsbetingelser

EU-UDBUD

Tjenesteydelser

Offentligt udbud efter Light-regimet

Udbud af personlig pleje til
hjemmeboende borgere i
Esbjerg Kommune

Indholdsfortegnelse

KAPITEL I – GENERELT OM UDBUDET	6
1. Indledning	6
2. Ordregiver	6
3. Udbuddets omfang.....	7
3.1 Ydelserne	7
3.2 Delkontrakter	8
3.3 Kontraktens løbetid	8
4. Vejledende tidsplan	8
5. Spørgsmål	9
5.1 Informationsmøde	9
5.2 Spørgsmål og svar	9
6. Udelukkelse og egnethed.....	10
6.1 Økonomisk og finansiell formåen	10
6.2 Teknisk og/eller faglig formåen	10
6.3 Dokumentation for udelukkelse og egnethed (ESPD)	11
6.4 Konsortier.....	12
6.5 Tilbudsgiver baserer sig på andre enheders formåen	12
KAPITEL II – TILBUSSAFGIVELSE	13
7. Tilbuddets indhold	13
7.1 Tilbuddets indhold.....	13
7.2 Sprog	13
7.3 Ejendomsret og betaling for tilbud	13
7.4 Forbehold.....	13
8. Afgivelse af tilbud.....	14
8.1 Tilbudsfrist	14
8.2 Vedståelsesfrist.....	14
8.3 Flere tilbud.....	14
8.4 Alternative tilbud	14



KAPITEL III – FORHANDLING OG EVALUERING	15
9. Forhandling.....	15
9.1 Forhandlingsproces	15
9.2 Om det indledende tilbud.....	15
9.2.1 Om udfyldelse af bilag X.....	16
9.3 Om forhandlingsmødet.....	16
9.4 Om tilbudsfasen for det endelige tilbud.....	17
10. Tilbudsevaluering	18
10.1 Tildelingskriterium og underkriterier	18
10.1.1 Pris.....	19
10.1.2 Kvalitet	19
10.2 Evalueringsmodel.....	23
10.3 Indhentning af dokumentation.....	24
11. Underretning om resultatet af udbuddet	24
12. Annullation.....	24
13. Aktindsigt	24
Bilag X til udbudsbetingelser.....	25
UDKAST TIL KONTRAKT	27
1. Parterne.....	30
2. Kontraktgrundlag	30
2.1 Kontraktens formål	30
2.2 Kontraktens omfang.....	30
2.3 Kontraktens grundlag	31
2.4 Betingelser	32
3. Kontraktperiode og -ophør	32
3.1 Kontraktperiode.....	32
3.2 Kontraktophør	32
4. Samarbejde	33
4.1 Generelt om samarbejde	33
4.2 Underleverandører.....	34
5. Virksomhedsoverdragelse	34

6. Valg af leverandør og igangsættelse	34
7. Informationsmateriale.....	35
8. Dokumentation	35
9. Ændring i borgerens tilstand.....	36
10. Myndighedens kontrol og tilsyn	36
10.1 Tilsyn.....	37
10.2 Egenkontrol.....	37
11. Timepriser og afregning.....	38
11.1 Timepris	38
11.2 Prisregulering.....	38
11.3 Afregning	38
11.4 Tilkøbsydelse	39
12. Opfølgingspligt.....	39
13. Arbejdsmiljø.....	40
14. Opfølgingsret	40
15. Misligholdelse.....	41
15.1 Generelt	41
15.2 Forsinkelse	41
15.3 Væsentlig misligholdelse.....	41
16. Særlige forhold ved hel eller delvis ophør af kontrakten	43
17. Sikkerhedsstilling.....	44
18. Forsikring og erstatning	44
19. Persondata	45
20. Etik og miljø.....	45
20.1 Etik.....	45
20.2 Miljø.....	46
21. Sociale hensyn	46
21.1 Uddannelse af elever	46
21.2 Arbejdsklausuler	46
22. Overdragelse af kontrakten	46
23. Ændringer.....	46

24. Tavshedspligt og andre indberetninger	47
25. Aktindsigt og indsigtsret.....	48
26. Lovvalg og værneting	48
27. Underskrift.....	49
Bilag 1 – Spørgsmål, svar og ændringer til udbudsmaterialet	50
Bilag 2 – Kravspecifikation	51
Bilag 3 – Tilbudsliste	61
Bilag 4 – Støtteerklæring.....	62
Bilag 5 – Databehandleraftale	63
Bilag 6 - Arbejdsklausul	64
Bilag 7 - Prismodel	69
Bilag 8 – Politisk godkendte kvalitetsstandarder	70
Bilag 9 - Visitation og leverandører samarbejde	91
Bilag 10 – Tilsynspolitik.....	92
Bilag 11 – Nødkald og telefon visitering	93
Bilag 12 – Retningslinjer af medicin håndtering	97
Bilag 13 – Ydelseskatalog for sygeplejen	98
Bilag 14 – Standard for dokumentation	99
Bilag 15 – Ankomst til låst dør	100
Bilag 16 – Instruks kvalitetsopfølgning	101
Bilag 17 – Oplysninger om virksomhedsoverdragelse	107

KAPITEL I – GENERELT OM UDBUDET

1. Indledning

Sundhed & Omsorgsudvalget har den 4. november 2019 besluttet, at Esbjerg Kommune ønsker at udbyde området personlig pleje til borgere, der bliver visiteret hertil af Esbjerg kommune (herefter benævnt ordregiver).

Udbuddet gennemføres efter Light-regimet i henhold til afsnit III i Udbudsloven med en tilbudsfase, hvor der kan forekomme forhandling.

Udbudsmaterialet består af:

- Udbudsbekendtgørelse
- Udbudsbetingelser, herunder ESPD (fælles europæisk udbudsdokument)
 - Bilag X til udbudsbetingelser
- Kontrakt med bilag 1 til 17

Kontrakt med den vindende tilbudsgiver skal indgås på baggrund af den vedlagte kontrakt.

Tilbudsgiver gøres opmærksom på, at der kan foretages ændringer af udbudsmaterialet efter offentliggørelse af dette, herunder ændringer af kravspecifikationen og udbudsbetingelserne. Tilbudsgiver opfordres derfor til løbende at holde sig orienteret om udbuddet.

Udbudsmaterialet er offentliggjort via ordregivers elektroniske udbudssystem: www.ethics.dk (i det følgende kaldet udbudssystemet).

Spørgsmål omkring funktionaliteten i udbudssystemet rettes til Ethics på 7022 7007.

2. Ordregiver

Ordregiver er:

Esbjerg Kommune,
Sundhed & Omsorg,
Torvegade 74,
6700 Esbjerg

3. Udbuddets omfang

3.1 Ydelserne

Udbuddet vedrører en tjenesteydelseskontrakt på udførelse af personlige plejeopgaver i borgernes eget hjem døgnet rundt, og er omfattet af frit valg af leverandør til personlige opgaver jf. Servicelovens § 83 og § 83a samt delegerede sygeplejeydelser efter Sundhedslovens § 138. Opgaverne omfatter ikke beboere på plejehjem. Hjemmeboende borgere tildeles ydelsen i henhold til Servicelovens §91 om frit valg. Loven har til formål at sikre, at borgere, der er visiteret til personlig pleje, har frit leverandørvalg. I Esbjerg Kommune er der en godkendt leverandør af personlig pleje. Den kommunale leverandør står uden for udbuddet, og fortsætter som hidtil. Borgerne vil således fremadrettet kunne vælge mellem 2 leverandører.

Udbuddet omfatter alene de borgere, der er bevilget personlig pleje leveret fra privat leverandør. Det drejer sig pt. om ca. 154 borgere.

Opgaverne omfatter ikke praktisk hjælp.

Det skal bemærkes, at antallet af visiterede timer og borgere kan variere. Grundet borgernes frie valg kan leverandørerne ikke garanteres et bestemt timeantal i kontraktperioden. Den anførte volumen er således alene et estimat, der ikke binder ordregiver.

Den forventede årlige omsætning for kontrakten er estimeret til 18,7 mio. kr. Denne er udregnet på baggrund af tidligere forbrug og forventede forbrugsændringer med de forudsætninger, der kendes på udbudstidspunktet.

Den estimerede omsætning er endvidere under forbehold af kommunalbestyrelsens fortsatte bevilling til det pågældende område i kontraktperioden. Ligeledes tages der forbehold for ændringer i antallet af visiterede borgere og ændringer i det politisk fastlagte serviceniveau.

For yderligere detaljer vedrørende krav til den udbudte opgave henvises til bilag 2 Kravspecifikation. Det bemærkes i den forbindelse, at kvalitetsstandarderne som følger af kravspecifikationen behandles og godkendes mindst en gang årligt, hvorfor tilbudsgiver skal acceptere ændringer som følge af den politiske proces. Derudover henvises til eventuelle rettelselser og besvarelse af spørgsmål.

3.2 Delkontrakter

Ordregiver har valgt ikke at udbyde særskilte delkontrakter. Ordregiver har, med baggrund i økonomiske forhold skønnet, at der med en samlet kontrakt kan opnås mere fordelagtige priser og en begrænsning af kommunens kontraktadministration. Af hensyn til kvaliteten og sammenhængen i den samlede udbudte opgave vurderes det hensigtsmæssigt med en samlet kontrakt.

3.3 Kontraktens løbetid

Den udbudte kontrakt har en løbetid på 6 år. Opsigelsesvilkår fremgår af kontraktens pkt. 3.

4. Vejledende tidsplan

Ordregiver forventer at gennemføre udbudsprocessen i henhold til nedenstående tidsplan:

Afsendelse af udbudsbekendtgørelse til TED:	24-09-2020
Frist for tilmelding til informationsmøde:	07-10-2020
Informationsmøde:	09-10-2020 fra kl. 9 - 12
Spørgefrist:	16-10-2020
Svarfrist:	20-10-2020
Tilbudsfrist (indledende tilbud):	27-10-2020 kl. 12
Indkaldelse til forhandling:	09-11-2020
Forhandling:	12-11-2020
Tilbudsfrist (endelige tilbud):	03-12-2020 kl. 12
Indhentning af dokumentation:	Uge 52
Forventet offentliggørelse af resultatet af udbuddet:	Uge 3
Derefter afholdes 10 dages stand still-periode, hvorefter kontrakten kan underskrives.	
Kontraktstart:	01-04-2021

5. Spørgsmål

5.1 Informationsmøde

Der vil blive afholdt informationsmøde på det tidspunkt, der er oplyst i tidsplanen. Mødet afholdes Frodesgade 30, 6700 Esbjerg i mødelokale Bryggen. Skulle dette ikke være muligt pga. COVID19, vil mødet blive afholdt via Skype.

Tilmelding skal ske via udbudssystemet. Se fristen herfor under afsnit 4. Vejledende tidsplan. Hvis der efter fristens udløb ikke er modtaget tilmeldinger, aflyses mødet.

Referat fra informationsmøde, herunder eventuelle spørgsmål der stilles på mødet, vil blive offentliggjort på samme måde som spørgsmål og svar, jf. pkt. 5.2.

5.2 Spørgsmål og svar

Ordregiver opfordrer tilbudsgiver til at stille afklarende spørgsmål løbende og hurtigst muligt, såfremt tilbudsgiver er i tvivl om forståelsen af krav i kravspecifikationen, vilkår i kontrakten eller udbudsmaterialet i øvrigt. Tilbudsgiver opfordres desuden til at gøre ordregiver opmærksom på eventuelle forhold i udbudsmaterialet, der giver anledning til tvivl om, hvorvidt tilbudsgiver kan/vil afgive tilbud.

Alle henvendelser og spørgsmål vedrørende udbuddet skal være skriftlige, på dansk og sendes via udbudssystemet.

Spørgsmål, der modtages efter udløb af spørgefristen, besvares kun, såfremt det er muligt at besvare dem senest 6 dage inden tilbudsfristens udløb.

Ordregiver vil besvare spørgsmål løbende og senest ved udløb af den i tidsplanen oplyste svarfrist. Spørgsmål vil blive besvaret skriftligt, og alle spørgsmål og svar vil i anonymiseret form blive offentliggjort via udbudssystemet.

6. Udelukkelse og egnethed

Det fremgår af udbudsloven, at en ordregiver skal kræve, at en tilbudsgiver udfylder det fælles europæiske udbudsdokument, i daglig tale ESPD, i forbindelse med ansøgning om deltagelse.

ESPD'et er tilbudsgivers "egen-erklæring", der fungerer som foreløbigt bevis for, at tilbudsgiver ikke er omfattet af de obligatoriske og frivillige udelukkelsesgrunde samt opfylder egnethedskravene til udbuddet. Udelukkelsesgrundene og egnethedskravene fremgår alene af ESPD'et.

Nærmere oplysning om ESPD findes på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside: <https://www.kfst.dk/offentlig-konkurrence/udbud/udbudsregler/esp/>

Udfyldelse af ESPD'et sker direkte i udbudssystemet i forbindelse med tilbudsafgivelsen.

Opmærksomheden skal henledes på, at det til enhver tid er tilbudsgivers eget ansvar, at ESPD'et er udfyldt med de relevante oplysninger. Ordregiver forbeholder sig dog muligheden for at bringe reparationsreglen i § 159, stk. 5, i anvendelse, såfremt visse oplysninger mangler eller ikke er fyldestgørende.

6.1 Økonomisk og finansiel formåen

Tilbudsgiver skal opfylde følgende krav til økonomisk og finansiel formåen, jf. udbudslovens § 142.

Ordregiver vil alene indgå kontrakt med en leverandør, der besidder en tilstrækkelig økonomisk og finansiel formåen til at udføre opgaven. Det er et mindstekrav, at følgende tre kriterier alle er opfyldt:

- En omsætning i det seneste afsluttede regnskabsår på mindst 5 mio. kr. indenfor området personlige plejeopgaver døgnet rundt
- Positiv egenkapital i seneste afsluttede regnskabsår
- Positiv soliditetsgrad i seneste afsluttede regnskabsår. Soliditetsgraden beregnes på baggrund af følgende formel: $(\text{Egenkapital} \times 100) / (\text{Totale aktiver})$

Tilbudsgiver skal afgive oplysning herom i ESPD'ets afsnit: "Udvælgelse".

6.2 Teknisk og/eller faglig formåen

Tilbudsgiver skal opfylde følgende krav til teknisk og faglig formåen, jf. udbudslovens § 143.

Ordregiver vil alene indgå kontrakt med en leverandør, der besidder en tilstrækkelig teknisk og faglig formåen. Ordregiver stiller derfor krav om, at tilbudsgiver skal anføre mindst en reference. For at være en acceptabel reference skal følgende krav være overholdt:

- Kontrakten skal vedrøre personlige plejeopgaver døgnet rundt efter Serviceloven til en anden offentlig myndighed
- Kontrakten skal have været i kraft 1. januar 2018 eller senere
- Den månedlige kontraktsum skal i perioden fra 1. januar 2018 og til kontrakten ophørte, alternativt indtil tilbudsfristen, gennemsnitligt have været på mindst 400.000 kr.

Tilbudsgiver skal afgive oplysning herom i ESPD'ets afsnit: "Udvælgelse".

6.3 Dokumentation for udelukkelse og egnethed (ESPD)

Før beslutning om tildeling af kontrakten skal den tilbudsgiver, som tiltænkes tildeling af kontrakten, fremsende dokumentation for de oplysninger, der er afgivet i ESPD'et inden for en passende tidsfrist.

I nærværende udbud vil følgende dokumentation være tilstrækkelig som dokumentation:

- Tilbudsgivers personlige forhold
 - Serviceattest eller tilsvarende dokumentation for udenlandske tilbudsgivere
- Tilbudsgivers økonomiske og finansielle formåen kan dokumenteres ved en af nedenstående
 - Den seneste reviderede og godkendte årsrapport
 - En revisorerklæring
 - Anden måde der giver ordregiver tilsvarende sikkerhed for kravenes opfyldelse
- Hvis tilbudsgiver baserer sig på andre virksomheders kapacitet jf. pkt. 6.5
 - Støtteerklæring underskrevet af støttende enheder (bilag 4)

Referencelisten fra ESPD'et betragtes som endelig dokumentation, jf. udbudslovens § 155, nr. 2.

Ordregiver vil give en passende frist for fremsendelsen. I det tilfælde, hvor tilbudsgiver allerede har denne dokumentation, må det gerne sendes med allerede ved tilbudsafgivelse, men dette er ikke et krav.

Hvis tilbudsgiver skal fremsende dokumentation vedrørende ovenstående udelukkelsesgrunde, må denne dokumentation maksimalt være udstedt 12 måneder før tilbudsfristen.

6.4 Konsortier

Afgives tilbud af et konsortium, skal de krævede oplysninger afgives for hver deltager i konsortiet i særskilte ESPD for hver konsortiedeltager. Konsortiedeltagerne skal i ESPD'et angive, hvilken konsortiedeltager der med bindende virkning, kan føre afklarende drøftelser og indgå kontrakter med ordregiver. Desuden skal de enkelte deltagere i konsortiets ydelser/roller angives i ESPD'et.

Det vil i forbindelse med egnethedsvurderingen være konsortiets samlede egnethed, der vurderes.

Krav vedrørende dokumentation af ESPD i pkt. 10.3 gælder ligeledes for konsortiedeltagere.

6.5 Tilbudsgiver baserer sig på andre enheders formåen

Hvis tilbudsgiver – under henvisning til udbudslovens § 144, stk. 1 - i forbindelse med afgivelse af tilbud baserer sig på andre enheders finansielle og økonomiske formåen og/eller tekniske og/eller faglige formåen, skal de krævede oplysninger afgives for samtlige enheder og det skal specificeres, hvor tilbuddet baserer sig på den anden enhed. Desuden skal de enkelte deltageres ydelser/roller i tilbudsgiverteamet angives.

Det vil i forbindelse med egnethedsvurderingen være tilbudsgiverteamets samlede egnethed, der vurderes.

Der er ikke krav om, at støttende virksomheder skal udfylde ESPD, men kravene vedrørende egnethed og udelukkelsesgrunde i pkt. 6 gælder ligeledes for støttende virksomheder. Dokumentation for ovennævnte forhold kan ske ved samme metode som dokumentationskravene i pkt. 10.3.

KAPITEL II – TILBUDSAFGIVELSE

7. Tilbuddets indhold

7.1 *Tilbuddets indhold*

Tilbuddet skal indeholde følgende:

- Udfyldt tilbudsliste (bilag 3), herunder besvarelse af de kvalitative underkriterier
- Udfyldt databehandlersaftale (bilag 5)
- Beskrivelse af hvordan arbejdsklausulen (bilag 6 - Arbejdsklausul) sikres overholdt

Indeholder tilbuddet ikke ovennævnte oplysninger, er ordregiver berettiget til at afvise tilbuddet.

7.2 *Sprog*

Tilbuddet skal være på dansk.

7.3 *Ejendomsret og betaling for tilbud*

Tilbud og tilhørende bilagsmateriale er ordregivers ejendom og vil derfor ikke blive returneret.

Der ydes ikke godtgørelse for afgivelse af tilbud.

7.4 *Forbehold*

Tilbudsgiver bør nøje overveje, om tilbuddet skal indeholde forbehold overfor udbudsmaterialet, idet ethvert forbehold medfører, at ordregiver er berettiget til at afvise tilbuddet. Faglige forbehold, såsom branchens standardforbehold, vil blive behandlet som ethvert andet forbehold.

Ordregiver er forpligtet til at afvise endelige tilbud, der indeholder forbehold overfor grundlæggende elementer i udbudsmaterialet samt forbehold, hvis økonomiske værdi ikke på sikker og saglig vis kan prissættes.

8. Afgivelse af tilbud

8.1 Tilbudsfrist

Tilbuddet skal uploades i udbudssystemet inden den i tidsplanen angivne tilbudsfrist.

Tilbudsbesvarelse skal ske via udbudssystemet. Afgivelse af tilbud er ensbetydende med accept af udbudsbetingelser og kontraktvilkår.

Det er vigtigt at tilbudsgiver besvarer alle punkter i tilbudsbesvarelsen, da vurderingen vil blive foretaget på grundlag heraf.

Tilbud modtaget på andre måder end gennem udbudssystemet vil ikke blive taget med i vurderingen.

Der vil ikke være adgang til at overvære åbningen af tilbuddene.

8.2 Vedståelsesfrist

Tilbuddet skal være bindende for tilbudsgiver indtil 6 måneder efter udløb af tilbudsfristen.

Tilbudsgiver er bundet af sit tilbud, indtil ordregiver har indgået kontrakten, dog senest indtil vedståelsesfristens udløb. Underretning om tildelingsbeslutningen indebærer således ikke, at tilbudsgiver allerede på tidspunktet for underretningen er frigjort fra sit tilbud.

8.3 Flere tilbud

Der kan ikke afgives mere end ét tilbud.

8.4 Alternative tilbud

Der kan ikke afgives alternative tilbud.

KAPITEL III – FORHANDLING OG EVALUERING

9. Forhandling

I udbuddet kan der forekomme en forhandling. Formålet med forhandlingen er at give tilbudsgiverne en præcis forståelse af ordregivers behov, og give ordregiver mulighed for at tilpasse udbudsgrundlaget samt mulighed for at tilbudsgiverne kan optimere og tilpasse deres tilbud i forhold hertil. Forhandlingen kan omfatte alle forhold i tilbuddet, herunder pris. Ordregiver forbeholder sig dog ret til at tildele kontrakten på baggrund af det indledende tilbud uden gennemførelse af forhandlinger.

Ethvert tilbud, der er indleveret rettidigt af en tilbudsgiver der ikke er omfattet af de obligatoriske og frivillige udelukkelsesgrunde samt opfylder egnethedskravene til udbuddet, kan deltage i den efterfølgende forhandling, idet alle tilbudsgivere vil blive inviteret til forhandling, uanset om de i øvrigt er konditionsmæssige.

9.1 Forhandlingsproces

Ordregiver gennemgår indledningsvist de indkomne tilbud med henblik på at udarbejde dagsorden for de videre forhandlinger med tilbudsgiverne.

Det forventes, at der afholdes et forhandlingsmøde med hver tilbudsgiver. Ordregiver forbeholder sig dog ret til at tildele kontrakten på baggrund af det indledende tilbud uden gennemførelse af forhandlinger.

Ordregiver kan gentage fremgangsmåden med at opfordre tilbudsgiverne til at afgive revideret tilbud, indtil ordregiver meddeler at det næste tilbud vil være det endelige tilbud, hvorefter kontrakten vil blive tildelt den tilbudsgiver, der i henhold til evalueringskriteriet har afgivet det bedste tilbud.

Forhandlingsforløbet vil blive gennemført under iagttagelse af de udbudsretlige ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincipper.

9.2 Om det indledende tilbud

De indledende tilbud skal være i overensstemmelse med pkt. 7. Desuden kan tilbudsgiver vedlægge bilag X (se pkt. 9.2.1) indeholdende tilbudsgivers angivelse af forhold i udbudsmaterialet, som ønskes ændret.

Ordregiver gennemfører en konditionsmæssighedsvurdering af de modtagne indledende tilbud med henblik på dialog med tilbudsgiver i forhold til overholdelse af de formelle krav i udbudsmaterialet.

Et indledende tilbud kan være en del af forhandlingsmødet, selvom tilbuddet ikke opfylder de formelle krav, mangler efterspurgte oplysninger eller tilbuddet direkte og/eller indirekte tager forbehold overfor mindstekrav eller grundlæggende elementer i udbudsmaterialet. Tilbuddet kan dog **ikke** være en del af evalueringen, såfremt ordregiver vælger at benytte retten til at tildele kontrakten på baggrund af de indledende tilbud. Det er tilbudsgivers ansvar at sikre, at det indledende tilbud indeholder de efterspurgte oplysninger og ikke indeholder nogen forbehold mv., der vil medføre, at tilbuddet må anses som ikke-konditionsmæssig.

Det anbefales, at tilbudsgiver i sit indledende tilbud tilbyder en løsning af opgaven, der indeholder opfyldelsen af alle krav i materialet. Tilbudsgiver bør i sit bilag X angive, hvilke krav, der er uhensigtsmæssige, fordyrende mv., så dette kan indgå i forhandlingen.

Det bemærkes, at der ikke kan forhandles eller ændres på mindstekrav.

For at det indledende tilbud kan indgå i forhandlingerne, er det et krav at tilbuddet er afleveret indenfor den angivne frist i tidsplanen.

9.2.1 Om udfyldelse af bilag X

Såfremt tilbudsgiver har forbedringsforslag til udbudsmaterialet, opfordres tilbudsgiver til at beskrive disse forbedringsforslag i et separat dokument benævnt "bilag X til udbudsbetingelser" (herefter blot "bilag X") sammen med angivelse af eventuelle uhensigtsmæssigheder i udbudsmaterialet, herunder forhold, som vurderes at udgøre væsentlige risiko- eller omkostningsfaktorer, eksempelvis forhold, der er uhensigtsmæssige og/eller fordyrende for begge parter. Tilbudsgiver bør begrunde, hvorfor de pågældende forhold er identificeret som enten forbedringer eller risiko- eller omkostningsfaktorer.

Bilag X skal vedlægges det indledende tilbud. Forhold oplistet i bilaget indgår dog ikke som en del af tilbuddet, men som et oplæg til forhandlingerne, hvorfor oplistningen heller ikke betragtes som et forbehold.

9.3 Om forhandlingsmødet

Indledningsvist vil ordregiver stille spørgsmål til det indledende tilbuds indhold og afklare eventuelle uklarheder, misforståelser eller uhensigtsmæssigheder. Ordregiver vil påpege det afleverede tilbuds relative stærke og svage elementer.

Ordregiver vil desuden påpege, såfremt det indledende tilbud indeholder forhold, der indebærer at tilbuddet må anses som ukonditionsmæssigt, såfremt disse forhold ikke ændres i det endelige tilbud. Tilbudsgiver kan dog ikke forvente at ordregiver påpeger alle forhold, der kan have indflydelse på konditionsmæssigheden.

Derefter kan tilbudsgiver give en tilbagemelding på udbudsmaterialet i forhold til om der er krav i materialet, der er unødvendigt strenge eller krav, der er unødvendige og fordyrende for opgaven.

I det omfang forhandlingerne kommer til at dreje sig om udbudsmaterialet og fortolkningen heraf, vil tilbudsgiverne få den samme tilbagemelding, men i det omfang forhandlingerne kommer til at dreje sig om tilbudsgivers konkrete løsningsforslag, vil hver tilbudsgiver få en individuel tilbagemelding.

Der vil ikke blive videregivet fortrolige oplysninger fra forhandlingsmøderne med tilbudsgiver til de øvrige tilbudsgivere, ligesom tilbudsgiver ikke vil modtage fortrolige oplysninger fra de øvrige tilbudsgiveres forhandlingsmøder. Ordregiver vil udarbejde referater fra forhandlingsmøderne, som alene skal dokumentere indholdet på de enkelte møder, jf. udbudslovens regler herom.

Ordregiver er opmærksom på den særlige forpligtelse til at sikre, at der ikke udøves forskelsbehandling mellem tilbudsgiverne ved at give oplysninger, der kan stille nogle tilbudsgivere bedre end andre. Ordregiver tilstræber derfor, at enhver oplysning - som ordregiver har meddelt en eller flere tilbudsgivere under forhandlingerne, og som må formodes at være af relevans for samtlige tilbudsgivere i relation til udformningen af de fremadrettede tilbud vil blive meddelt samtlige tilbudsgivere senest sammen med opfordringen til at afgive tilbud.

Eventuelle supplerende oplysninger eller ændringer i udbudsmateriale baseret på forhandlingsmøderne vil ligeledes blive fremsendt til tilbudsgiverne.

9.4 Om tilbudsfasen for det endelige tilbud

Efter afslutningen af forhandlingerne opfordrer ordregiver tilbudsgiverne til at afgive endeligt tilbud, som vil danne grundlag for ordregivers tildeling.

Fristen for indlevering af det endelige tilbud fastlægges således, at alle tilbudsgivere har rimelig tid til at udarbejde deres endelige tilbud.

Det endelige tilbud skal være modtaget i ordregivers udbudssystem inden den anførte frist og i overensstemmelse med de indholdsmæssige krav.

Det endelige tilbud skal være fuldstændigt, og det er tilbudsgivers ansvar, at det endelige tilbud ikke indeholder forbehold eller i øvrigt vilkår, der vil medføre ikke-konditionsmæssighed.

Det endelige tilbud evalueres af ordregiver på baggrund af det for udbuddet fastsatte tildelingskriterium.

Tilbudsgiverne vil modtage samtidig oplysning om resultatet af evalueringen og tildelingsbeslutningen via udbudssystemet.

Ordregiver gennemfører ikke forhandlinger om de endelige tilbud, men der vil dog inden for rammerne af de udbudsretlige regler kunne ske afklaring og præcisering af det vindende tilbud.

10. Tilbudsevaluering

Efter tilbudsfristens udløb undersøges det, om tilbuddene indeholder de krævede oplysninger jf. pkt. 7.1. Konditionsræssige tilbud evalueres herefter.

10.1 Tildelingskriterium og underkriterier

Kontrakten vil blive tildelt den tilbudsgiver, der tilbyder det økonomisk mest fordelagtige tilbud, på grundlag af tildelingskriteriet bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Vurderingen vil ske ud fra følgende kriterier:

Underkriterier	Vægtning
Pris	50 %
Kvalitet	50 %

Valg af tilbudsgiver som skal tildeles kontrakten, vil ske på baggrund af en samlet vurdering af underkriterierne pris og kvalitet.

10.1.1 Pris

Med underkriteriet pris menes den samlede forventede udgift til personlig pleje jf. kontrakten på baggrund af de tilbudte timepriser og det skønnede timeantal.

Der skal angives 2 timepriser:

- En timepris for personlig pleje i hverdagstimer
 - Mandag til fredag kl. 06.00 til 16.59
- En timepris for personlig pleje i øvrig tid
 - Mandag til fredag kl. 17.00 til 05.59
 - Lørdag, søndag og helligdage kl. 06.00 til 05.59

Tilbudsgiver skal angive timepriser i tilbudslisten (bilag 3). Timepriserne skal inkludere samtlige udgifter, som leverandøren måtte have ved udførsel af opgaven, herunder administrative opgaver, møder, kørsel mv. Tilbuddet skal angives i dansker kr. ekskl. moms.

Det skønnede timeantal svarer til det antal timer, som ordregiver skønner skal leveres af en privat leverandør.

Antallet af visiterede timer til ekstern leverandør fordelt pr. år.:

Visiterede timer (fratrullet fravær)			
	Hverdag	Øvrig	Total
Ekstern leverandør	19.776	21.434	41.211

10.1.2 Kvalitet

Med underkriteriet kvalitet menes 4 delkriterier:

1. Overdragelse af borgere
2. Længst muligt i eget liv
3. Samarbejde og udvikling
4. Ændringer i borgerens tilstand

Tilbudsgiver bliver bedt om en eller flere beskrivelser i relation til hvert delkriterium. Beskrivelserne skal angives i tilbudslisten, bilag 3, og i øvrigt være en del af det endelige aftalegrundlag. Delkriterierne vægter lige meget og tilsammen 50 %, jf. ovenstående.

1. Overdragelse af borgere

Når leverandøren har fået besked om nye borgere, skal leverandøren kontakte borgeren for at aftale tidspunkt for besøg i hjemmet og planlægger og iværksætter hjælpen i overensstemmelse med afgørelse og kvalitetsstandarder.

Tilbudsgiver skal som led i tilbudsafgivelsen beskrive:

- Hvordan overdragelsen af nye borgere vil blive tilrettelagt.

Det vægtes positivt ved bedømmelsen, at det sikres, at borgeren kontinuerligt får den hjælp de er berettiget til jf. den bevilling borgeren har. Det vægtes desuden positivt, at der i beskrivelsen er forholdt til hvordan leverandøren vil forberede sig til kontraktstart det kan fx være introduktion til ordregivers kvalitetsstandarder, oplæring i kommunens EOJ-system og brug af faglige standarder.

Beskrivelsen skal indsættes i bilag 3 – Tilbudsliste under Overdragelse af borgere.

2. Længst muligt i eget liv

Visionen for seniorpolitikken i Esbjerg Kommune er "Længst muligt aktiv i eget liv". Ordregiver lægger vægt på, at alle borgere kan leve et aktivt liv med livskvalitet, hvor de er i stand til at klare sig selv længst muligt.

På ældreområdet er der derfor stor opmærksomhed på borgernes egne ressourcer og muligheden for at forbedre ressourcerne, når de har brug for hjælp. Med fokus på at styrke borgernes muligheder for at mestre eget liv, har ordregiver følgende målsætninger:

- At borgeren i mødet med medarbejdere oplever, at han eller hun støttes i at mestre svækkelse eller sygdom, og oplever at blive inddraget i planlægning af forløbet
- At borgere med rehabiliteringspotentialer fastholder eller genvinder deres funktionsevne på krops-, aktivitets- og deltagelsesniveau efter visitering til hjemmeplejeydelser
- At medarbejdere ser borgeren som en aktiv deltager i ydelserne med fokus på at inddrage borgerens ressourcer
- At borgeren oplever rehabilitering som et sammenhængende, kontinuerligt og trygt forløb

Ovenstående mål indebærer, at hver af de enkelte aktører, der møder borgeren, skal bidrage professionelt til forløbet, kende de øvrige aktørers bidrag, have det nødvendige overblik og inddrage borgeren aktivt i forløbet. Dette gælder således også for både den private og kommunale leverandør. Leverandøren skal have en aktiverende og (hverdags-) rehabiliterende tilgang til borgeren med udgangspunkt i borgerens ressourcer og med fokus på borgerens ansvar for egen sundhed.

Ordregiver arbejder aktivt med at bevare borgernes funktionsniveau og gøre dem så selvhjulpne som muligt - både i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilbudsgiveren skal som led i tilbudsafgivelsen beskrive:

- Hvordan en (hverdags-)rehabiliterende tilgang tænkes ind i opgaveløsningen.
- Hvordan borgerens færdigheder søges bevaret, genvundet og forbedret ved opgaveløsningen.

Det vægtes positivt ved bedømmelsen, at tilbudsgiveren sikre medarbejdernes viden for at integrere (hverdags-)rehabilitering, samt at det sikres, at medarbejderne har de relevante kompetencer, herunder kan se borgerens potentiale og samarbejde med disse.

Beskrivelsen skal indsættes i bilag 3 – Tilbudsliste under Længst muligt i eget liv.

3. Samarbejde og udvikling

Det er væsentligt for ordregiver, at der er et tæt samarbejde mellem den private og kommunale leverandør af hjemmeplejeydelser samt borgeren, Visitation, sygeplejersker og andre aktører på området.

Ordregiver ønsker at samarbejde med leverandøren i forhold til udvikling af ældreplejen. Leverandøren skal derfor spille aktivt med i forhold til udviklingstiltag. Dette gælder både i forhold til ideer, den kreative fase, implementering og fastholdelse af strategier og ydelser.

Leverandørens aktive involvering i diverse udviklingstiltag kunne fx være deltagelse i styregrupper, Erfa-netværk for fagområder fx demens, eller særlige arbejdsgrupper nedsat i forbindelse med konkrete tiltag.

Det er endvidere tanken, at leverandøren skal deltage aktivt i at afdække behov for forskellige udviklingstiltag.

Ordregiver ønsker et samarbejde med plads til og fokus på udvikling.

Tilbudsgiveren skal som led i tilbudsafgivelsen beskrive:

- Et forslag til en model for udviklingssamarbejdet.

Det vægtes positivt ved bedømmelsen, at modellen lægger op til et smidigt og konstruktivt samarbejde, hvor tillid og dialog er nøglebegreber, og at organiseringen af udviklingssamarbejdet sker på et relevant niveau.

Beskrivelsen skal indsættes i bilag 3 – Tilbudsliste under Samarbejde og udvikling

4. Ændring i borgerens tilstand

Det er væsentligt for ordregiver, at der så tidligt som muligt handles på en ændret sundhedstilstand eller funktionsevne hos borgeren. Hurtig handling kan medføre, at borgeren kan forblive i eget hjem, forebygge hospitalsindlæggelse og øge livskvaliteten. Leverandøren skal inddrage hjemmesygeplejen og/eller terapeuten, når borgeren har ændringer i den helbredsmæssige tilstand. Leverandøren skal observere, om der er ændringer i borgerens behov og melde tilbage til ordregiver med henblik på justering af ydelsen. Formålet er at sikre at den bevilgede ydelse justeres og ændres, så den svarer til borgerens aktuelle behov.

Leverandøren skal udarbejde en procedure, så det sikres, at medarbejderne giver en tilbagemelding, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov.

Ordregiver arbejder systematisk for at sikre, at den bevilgede ydelse justeres og ændres, så den svarer til borgerens aktuelle behov.

Tilbudsgiveren skal som led i tilbudsafgivelsen beskrive:

- Hvordan det daglige arbejde tilrettelægges med henblik på at opdage og handle på ændringer hos borgeren.

Det vægtes positivt ved bedømmelsen, at det sikres, at medarbejderne har de sundhedsfaglige kompetencer i relation til opsporing, herunder kan sætte de relevante tiltag i værk.

Beskrivelsen skal indsættes i bilag 3 – Tilbudsliste fanen Ændring i borgerens tilstand.

10.2 Evalueringsmodel

Ved vurderingen af tilbuddene anvender ordregiver følgende evalueringsmodel:

Den samlede tilbudssum vil indgå i en prismodel¹, hvor omregningsbeløb beregnes som gennemsnittet af "Samlede tilbudssum" divideret med det højeste mulige antal point på pointskalaen. På baggrund heraf fastsættes det, hvilket pointbeløb de indkomne tilbud udløser på det kvalitative underkriterie.

Det kvalitative underkriterie består af en gennemsnitsscore for alle delkriterierne. Pointbeløbet for det enkelte tilbud beregnes for det kvalitative underkriterium ved at multiplicere tilbudsgiverens opnåede antal point på underkriteriet med omregningsbeløbet.

I prismodellen, jf. bilag 7 omregnes point for kvalitet til kronebeløb, som vægtes sammen med tilbudspriserne (samlede tilbudssum), i evalueringen af, hvilket tilbud der har det bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Nedenstående pointskala anvendes til evaluering af hvert delkriterium i underkriteriet kvalitet.

Point	Beskrivelse
4	Dårlig opfyldelse af kriteriet (men konditions-mæssigt tilbud)
3	Mindre tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet
2	Middel/Tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet
1	God/Mere tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet
0	Bedst mulig opfyldelse af kriteriet

Der kan gives 0 til 4 point for hvert delkriterie. Ved maksimumscore på alle evalueringpunkter kan der opnås en samlet score på 0.

Ordregiver vurderer udelukkende tilbuddene på baggrund af de oplysninger, der fremgår af det fremsendte endelige tilbud inkl. bilag.

¹ Modellen er beskrevet i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens "Evalueringsmetoder – Praktisk vejledning til offentlige indkøbere" marts måned 2018 kap 4, boks 4.1.

10.3 Indhentning af dokumentation

Inden tilbudsgiverne underrettes om den endelige tildelingsbeslutning, skal den tilbudsgiver som ifølge ordregiver har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud dokumentere oplysningerne afgivet i ESPD'et, jf. udbudsloven § 151, stk. 1. Det fremgår af pkt. 6.3 hvilken dokumentation, der skal fremsendes.

Ordregiver har dog ret til på et hvilket som helst tidspunkt i udbudsprocessen at indhente dokumentation, hvor det er nødvendigt for at udbuddet gennemføres korrekt.

Indhentning af denne dokumentation er ikke underretning om tildeling, men udelukkende for at berigtige de oplysninger, der er afgivet i ESPD'et.

Tilbudsgiveren skal fremsende dokumentation for de oplysninger, der er afgivet i ESPD'et inden for en passende tidsfrist.

11. Underretning om resultatet af udbuddet

Alle tilbudsgivere vil via udbudssystemet blive orienteret om resultatet af udbudsforretningen, jf. udbudslovens § 171. Udbuddet er ikke afsluttet, før kontrakten er underskrevet af begge parter efter stand still-periodens udløb.

12. Annullation

Der gøres opmærksom på, at ordregiver kan annullere et udbud, hvis der er saglige grunde herfor. Eksempelvis hvis de modtagne tilbud overskrider det eksisterende budget. Ved evt. annullation sker der ingen erstatning for udgifter i forbindelse med udarbejdelse af tilbud.

13. Aktindsigt

Ordregiver er forpligtet til at overholde offentlighedslovens (lov nr. 606 af 12/6 2013) regler om aktindsigt, hvilket betyder, at ordregiver kan være forpligtet til at udlevere hele eller dele af tilbudsgivers tilbud, hvis der anmodes om aktindsigt.

Anmodes ordregiver om aktindsigt, vil den eller de berørte tilbudsgivere så vidt muligt blive hørt, inden ordregiver træffer beslutning om, hvilke dele af tilbuddet, der er omfattet af aktindsigt.

Bilag X til udbudsbetingelser

Instruktion til tilbudsgiver:

Bilaget er ikke en del af tilbuddet!

Formål med bilag:

Formålet med bilag X er, at såfremt tilbudsgiver finder forhold i udbudsmaterialet, der er uhensigtsmæssige og/eller fordyrende, kan tilbudsgiver beskrive disse i bilag X. Ordregiver vil så tage stilling til, om dette skal indgå i forhandlingen mellem ordregiver og tilbudsgiver.

Ordregiver er ikke forpligtet eller begrænset af nærværende bilag X i forhold til at behandle alle angivne forhold.

Såfremt ordregiver vælger et forhold ud til generel drøftelse med tilbudsgiverne, vil den angivne tekst blive gjort fortrolig, så det ikke fremgår, hvilke tilbudsgivere, der har anført forholdet.

Det bemærkes, at forhold anført i dette bilag ikke vil medføre, at et tilbud bliver ukonditionsmæssigt, og vil ej heller blive anset som forbehold over for udbudsmaterialet i øvrigt, idet bilaget ikke indgår i tilbuddet.

Forhold anført alene i dette bilag X kan således heller ikke påberåbes af den vindende tilbudsgiver som erklærede forbehold under kontraktens udførelse, hvorfor tilbudsgivers tilbud i øvrigt hverken kan eller skal afgives under betingelse af ordregivers imødekommelse af en i bilag X foreslået ændring af udbudsmaterialet.

Instruks vedrørende bilag:

Tilbudsgiver bedes i skemaet på næste side angive forhold i udbudsmaterialet, der er uhensigtsmæssige og/eller fordyrende for tilbudsgiver.

Evaluerings af besvarelse:

Bilaget indgår ikke i tilbudsevalueringen, idet bilaget ikke er en del af tilbuddet!

Tilbudsgivers forhandlingstemaer

Tilbudsgiver kan nedenfor indsætte emner, som ønskes forhandlet med angivelse af emnets placering i udbudsmaterialet samt, hvis muligt, eventuelle forventede forbedringer for ordregiver ved en justering af udbudsmaterialets krav i overensstemmelse med det af tilbudsgiver foreslåede.

Henvisning	Forhandlingstema	Tilbudsgivers uddybning

UDKAST TIL KONTRAKT

Personlig pleje til hjemmeboende
borgere i
Esbjerg Kommune

Indholdsfortegnelse

1. Parterne.....	30
2. Kontraktgrundlag	30
3. Kontraktperiode og -ophør	32
4. Samarbejde.....	33
5. Virksomhedsoverdragelse	34
6. Valg af leverandør og igangsættelse	34
7. Informationsmateriale.....	35
8. Dokumentation	35
9. Ændring i borgerens tilstand.....	36
10. Myndighedens kontrol og tilsyn.....	36
11. Timepriser og afregning.....	38
12. Opfølgingspligt.....	39
13. Arbejdsmiljø.....	40
14. Opfølgingsret	40
15. Misligholdelse.....	41
16. Særlige forhold ved hel eller delvis ophør af kontrakten	43
17. Sikkerhedsstillelse.....	44
18. Forsikring og erstatning	44
19. Persondata	45
20. Etik og miljø.....	45
21. Sociale hensyn	46
22. Overdragelse af kontrakten	46
23. Ændringer.....	46
24. Tavshedspligt og andre indberetninger.....	47
25. Aktindsigt og indsigtsret.....	48
26. Lovvalg og værneting	48
27. Underskrift.....	49
Bilag 1 – Spørgsmål, svar og ændringer til udbudsmaterialet	50
Bilag 2 – Kravspecifikation	51
Bilag 3 – Tilbudsliste	61
Bilag 4 – Støtteerklæring.....	62



Bilag 5 – Databehandlersaftale	63
Bilag 6 - Arbejdsklausul	64
Bilag 7 - Prismodel	69
Bilag 8 – Politisk godkendte kvalitetsstandarder	70
Bilag 9 - Visitation og leverandører samarbejde	91
Bilag 10 – Tilsynspolitik.....	92
Bilag 11 – Nødkald og telefon visitering	93
Bilag 12 – Retningslinjer af medicin håndtering	97
Bilag 13 – Ydelseskatalog for sygeplejen	98
Bilag 14 – Standard for dokumentation	99
Bilag 15 – Ankomst til låst dør	100
Bilag 16 – Instruks kvalitetsopfølgning	101
Bilag 17 – Oplysninger om virksomhedsoverdragelse	107

1. Parterne

Mellem

Esbjerg Kommune
Torvegade 74
6700 Esbjerg
(herefter kaldet ordregiver)

og

[Indsæt navn på leverandør]

[Indsæt adresse]

[Indsæt postnummer]

[Indsæt CVR-nr.]

(herefter kaldet leverandøren)

er der indgået kontrakt vedrørende frit valg af leverandør til Personlige opgaver jf. Servicelovens § 83 og § 83a samt delegerede sygeplejeydelser efter Sundhedslovens § 138.

2. Kontraktgrundlag

2.1 Kontraktens formål

Kontrakten med tilhørende bilag har til formål:

- At sikre en forpligtende aftale mellem ordregiver og leverandøren om levering af personlige opgaver, i den udstrækning leverandøren vælges af den enkelte borger
- At beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter
- At sikre, at leverandøren opfylder de af ordregiver fastlagte kvalitetskrav for ydelsesområderne og beskrivne samarbejdsrelationer

2.2 Kontraktens omfang

Denne kontrakt omfatter fritvalgsydelsen personlig pleje til hjemmeboende borgere i Esbjerg Kommune tildelt efter Servicelovens § 83, § 83a og delegerede sygeplejeydelser efter Sundhedslovens § 138. Borgerne skal være visiteret til ydelsen, og have valgt virksomheden, som er omfattet af nærværende kontrakt.

Ydelsen leveres i henhold til de til en hver tid gældende kvalitetsstandarder (Bilag 8 – Politisk godkendte kvalitetsstandarder).

Hjælp til personlige opgaver til den enkelte borger, leveres på grundlag af den konkrete visitationsafgørelse.

Tidspunktet for levering af personlige opgaver aftales mellem borgeren og leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere **personlig pleje** 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren og ordregiver 24 timer i døgnet alle ugens dage.

2.3 Kontraktens grundlag

Denne kontrakt er indgået på baggrund af ordregiverens udbud af personlig pleje til hjemmeboende borgere.

Kontraktgrundlaget består af følgende dokumenter:

1. Denne kontrakt
2. Bilag 1 – Spørgsmål, svar, supplerende oplysninger og ændringer til udbudsmaterialet
3. Bilag 2 – Kravspecifikation
4. Bilag 3 – Tilbudsliste
5. Bilag 4 – Støtteerklæring
6. Bilag 5 – Databehandleraftale
7. Udbudsbetingelser
8. Leverandørens tilbud af [indsæt dato]
9. Bilag 6 – Arbejdsklausul
10. Bilag 8 – Politisk godkendte kvalitetsstandarder
11. Bilag 9 – Visitation og leverandører samarbejde
12. Bilag 10 - Tilsynspolitik
13. Bilag 11 – Nødkald og telefon visitering
14. Bilag 12 – Retningslinjer for medicinbehandling
15. Bilag 13 - Ydelseskatalog for sygeplejen
16. Bilag 14 – Standard for dokumentation
17. Bilag 15 – Ankomst til låst dør
18. Bilag 16 – Instruks kvalitetsopfølgning
19. Bilag 17 – Oplysninger om virksomhedsoverdragelse

Et tidligere nævnt dokument/bilag har forrang for et senere nævnt dokument/bilag.

2.4 Betingelser

Leverandøren skal inden ikrafttræden af denne kontrakt, dog senest 21 dage efter udløb af standstill-perioden, fremsende følgende til ordregiver:

- Kopi af forsikringspolice for erhvervsansvarsforsikring eller dokumentation for, at forsikring er tegnet. Forsikringen skal opfylde kravene i afsnit 18.

Kontrakten er fra ordregivers side betinget af, at ovennævnte dokumentation fremsendes til ordregiver, og at dokumentationen kan godkendes af ordregiver.

3. Kontraktperiode og -ophør

3.1 Kontraktperiode

Kontrakten er gældende fra den 1. april 2021 til den 31. marts 2027.

Kontrakten er uopsigelig for begge parter indtil den 31. marts 2025. Herefter kan kontrakten opsiges af begge parter med 6 måneders varsel.

Bestemmelserne i nærværende kontrakt er også gældende for en eventuel implementeringsperiode.

3.2 Kontraktophør

Hvis ordregivers udbud indbringes for Klagenævnet for Udbud eller domstolene, og ordregivers beslutning om at tildele leverandøren kontrakten annulleres, kontrakten erklæres for "uden virkning" eller ordregiver i øvrigt pålægges at bringe kontrakten til ophør, kan kontrakten i hele aftaleperioden opsiges helt eller delvist af ordregiver med 30 dages varsel til den 1. i en måned.

4. Samarbejde

4.1 *Generelt om samarbejde*

Parterne skal deltage loyalt i samarbejdet og parterne skal drage omsorg for, at kontraktens opfyldelse har den fornødne forankring i parternes respektive ledelser, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i forløbet med den hastighed omstændighederne kræver.

Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning samt hver især yde en indsats for at opnå det bedst mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig ved udførelsen af kontrakten.

På en parts initiativ foretages en fælles evaluering af samarbejdet mellem leverandør og ordregiver. Samarbejdet evalueres under alle omstændigheder efter 3 måneder fra kontraktens ikrafttræden.

Parterne skal gensidigt orientere hinanden ved udskiftning af kontaktpersoner og ændringer i kontaktoplysninger.

Både leverandøren og ordregiver kan tage initiativ til et møde vedrørende opgaveløsningen. Er et møde nødvendigt i forhold til at sikre en forsvarlig opgaveløsning er begge parter forpligtet til at deltage. For nærmere krav og information i forhold til det daglige samarbejde henvises i øvrigt til bilag 9 - Visitation og leverandørers samarbejde.

Ordregiver ønsker at samarbejde med leverandøren i forhold til udvikling af ældreplejen. Leverandøren skal derfor spille aktivt med i forhold til udviklingstiltag. Dette gælder både i forhold til ideer, den kreative fase, implementering og fastholdelse af strategier og ydelser.

Leverandørens aktive involvering i diverse udviklingstiltag kunne fx være deltagelse i styregrupper, Erfa-netværk for fagområder for fx demens, eller særlige arbejdsgrupper nedsat i forbindelse med konkrete tiltag.

Leverandøren skal afsætte minimum 30 timer pr. år til samarbejds møder.

Leverandøren garanterer, at ydelsen leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik inden for branchen, dog som minimum i overensstemmelse med de angivne kvalitetsstandarder. Herunder at personalet optræder høfligt, pålideligt og er hjælpsomme, samt udviser en professionel tilgang til opgaveløsningen og over for borgeren.

Leverandøren garanterer, at arbejdet udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning, og at de af kontrakten omfattede ydelser tilrettes i det omfang, ændrede lovgivningsmæssige krav nødvendiggør dette.

4.2 Underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende underleverandører ved opfyldelsen af denne kontrakt.

Ordregiver er dog berettiget til at kræve, at en underleverandør udskiftes, såfremt ordregiver har saglige indvendinger mod anvendelse af den pågældende underleverandør.

Ansvaret for opfyldelse af kontrakten påhviler leverandøren uanset anvendelse af underleverandører.

Ordregiver skal informeres om brug af underleverandører. Vikarbureauer anses som underleverandører.

5. Virksomhedsoverdragelse

I det omfang virksomhedsoverdragelsesloven finder anvendelse, skal leverandøren i henhold til loven bære eventuelle omkostninger i den forbindelse.

De relevante oplysninger vedrørende de medarbejdere, der på nuværende tidspunkt er beskæftiget med de af kontrakten omfattede opgaver, fremgår af bilag 17 - Oplysninger om virksomhedsoverdragelse.

6. Valg af leverandør og igangsættelse

Ud fra informationen om de mulige leverandører, jf. pkt. 7 foretager borgeren valg af leverandør. Borgeren har ret til i ønsket omfang at kontakte potentielle leverandører forud for sit valg.

I forbindelse med visitation af en borger orienteres borgeren om muligheden for at vælge blandt den private leverandør og kommunen. Der udleveres informationsmateriale om den mulige leverandør.

Ordregiver kontakter leverandøren senest dagen efter, at borgeren har foretaget sit valg. Ordregiver sender en kopi af afgørelsen til leverandøren. Afgørelsen er baseret på ordregivers kvalitetsstandarder.

Af hensyn til nye borgere ved akutte ydelser, sikres borgeren hjælp fra den kommunale leverandør, såfremt borgeren endnu ikke har valgt leverandør. Borgeren skal snarest herefter, senest 5 dage efter iværksættelsen af den akutte ydelse, tilbydes frit valg af leverandør. Dette betragtes ikke som skift af leverandør.

Inden leverancen kan igangsættes, overdrager ordregiver de nødvendige oplysninger om borgeren til leverandøren, jf. Sundhedslovens kap. 9. Leverandøren kontakter borgeren for at aftale tidspunkt for besøg i hjemmet og iværksætter ydelsen i overensstemmelse med afgørelsen og kvalitetsstandarderne.

7. Informationsmateriale

Hvis leverandøren ønsker at kommunen skal udlevere informationsmateriale til borgerne i forbindelse med dennes valg af leverandør, skal materialet være fremstillet i en elektronisk udgave. Informationsmaterialet skal enten være et PDF eller Word dokument (pdf eller docx).

Det er leverandørens eget ansvar at fremstille og ajourføre sit informationsmateriale.

8. Dokumentation

Leverandøren skal ved anmodning og løbende på opfordring af ordregiver dokumentere, at være i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Såfremt leverandørens faglige kompetence i en konkret situation ikke er tilstrækkelig til en forsvarlig opgaveløsning, er leverandøren forpligtet til at rette henvendelse til ordregiver.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere alle relevante informationer om den enkelte borger. Dokumentationen skal opdateres i hver vagt under forudsætning af, at der er noget at dokumentere, således at samarbejdspartnere og myndighed kan læse sig til borgerens aktuelle situation og funktionsniveau.

Der henvises i øvrigt til Standard for dokumentation, bilag 14

9. Ændring i borgerens tilstand

Leverandøren er forpligtet til løbende at orientere visitationen i Esbjerg Kommune om væsentlige ændringer i borgerens tilstand, og dermed gøre opmærksom på, hvis ydelsen ikke kan leveres i henhold til det visiterede. Ved væsentlige ændringer forstås, at der for en periode på mere end 14 dage er behov for at ændre i ydelsessammensætningen eller i den visiterede tid på den enkelte ydelse. Ved væsentlige ændringer skal leverandøren udarbejde et journalnotat med dokumentation af årsagen til ændringen med efterfølgende advis til funktionen "visitering" og overskrift i forhold til hvad justeringen handler om. Der henvises i øvrigt til bilag 9 – Visitation og leverandører samarbejde.

Indberetning af afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold, der berettiger eller begrunder en revisitering, skal være præcis og i overensstemmelse med de faktiske forhold. Det er ordregiver, der vurderer, om der skal ske revisitering.

Leverandøren har desuden pligt til at reagere ved ankomst til låst dør, jf. bilag 15.

10. Myndighedens kontrol og tilsyn

Det er ordregiver ansvar at sikre, at borgerne får de ydelser, de er visiteret til, og i den kvalitet, der er aftalt i kvalitetsstandarderne. De kommunale tilsynsbesøg afholdes i overensstemmelse med gældende lovgivning og den til enhver tid gældende tilsynspolitik i Esbjerg Kommune, se bilag 10 - Tilsynspolitik.

Ordregiver fører mindst 1 gang årligt tilsyn med leverandøren. Ved tilsynet gennemgår ordregiver leverandørens egenkontrol, herunder hvordan der følges op på de observationer, som leverandørens medarbejdere gør. Ved tilsynet skal ordregiver vurdere, om egenkontrollen fungerer.

Efter hvert tilsyn udarbejder ordregiver en tilsynsrapport/skema. Rapporten sendes til leverandøren, som har mulighed for at fremkomme med bemærkninger.

Hvis ordregiver har påpeget fejl og mangler, skal leverandøren beskrive, hvilke tiltag, der vil blive iværksat for at undgå fejl og mangler.

Ordregiver udarbejder ca. hvert 3. år en borgertilfredshedsundersøgelse. Leverandøren skal i den forbindelse bistå med orientering til borgerne.

10.1 Tilsyn

Myndighed & Faglig Udvikling, Esbjerg Kommune fører tilsyn med, at privat leverandør efterlever kravene til levering af delegerede sygeplejeydelser.

Der foregår formelt tilsyn som en del af kvartalsmøde mellem Myndighed & Faglig Udvikling, og der vil her blive fulgt op på følgende:

- Actioncard. Dokumentation for gennemførelse af actioncard for medarbejdere på social- og sundhedshjælpe niveau actioncard samt fornyelse efter 3 år.
- Stikprøver på brugerniveau i forhold til dokumentation på skema for individuel videredelegering, 3 stikprøver pr. møde.
- Evt. feedback fra visitatorer og Sygeplejen på brugerniveau omkring problemer/manglende kvalitet for sygeplejeydelserne udført af privat leverandør.

10.2 Egenkontrol

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i leverandørens organisation skal sikre, at ydelsesområderne leveres korrekt i overensstemmelse med kravene, kvalitetsstandarderne/ydelsesområdebeskrivelserne og de i nærværende kontrakt opstillede krav jf. den politisk godkendte tilsynspolitik bilag 10.

Leverandørens procedure for egenkontrol i det kommende år samt afrapportering i forhold til indeværende år, skal tilsendes ordregiver 1 gang årligt i december måned. Den skal sendes til Myndighed & Faglig Udvikling.

Egenkontrollen skal beskrive, hvordan leverandøren sikrer:

- at de leverede ydelser lever op til kommunens kvalitetsstandarder og ydelsesbeskrivelser
- at ydelsen svarer til borgerens aktuelle behov
- at der løbende meldes tilbage til ordregiver, hvis ydelserne ikke svarer til borgerens aktuelle behov.
- at leverandøren lever op til de gældende dokumentationsforpligtelser jf. standard for dokumentation

Ordregiver eller en af denne udpeget tredjemand er berettiget til at gennemgå og kontrollere, at leverandøren overholder de af leverandøren angivne egenkontrolprocedurer.

Ovennævnte berører ikke ordregivers ret til når som helst at iværksætte nærmere opfølgingsaktiviteter.

Som led i egenkontrollen har leverandøren pligt til at rapportere og dokumentere afvigelser i forhold til afgørelsen og kvalitetsstandarder.

11. Timepriser og afregning

11.1 Timepris

Leverandøren afregnes efter visiteret tid fratrukket fravær efter leverandørens tilbudspris. Tid og omkostninger vedrørende transport samt administration og udvikling honoreres ikke særskilt, men er indregnet i timeprisen, idet der ikke sker særskilt afregning ud over det for den enkelte borgers visiterede tid. Priserne er eksklusiv moms.

11.2 Prisregulering

Priserne reguleres en gang årligt pr. 1. januar. Reguleringen sker første gang pr. 1. januar 2022. Her benyttes KL's pris og lønindex type 4.0 Øvrige tjenesteydelser.

11.3 Afregning

Afregning sker månedsvis bagud i forhold til visiterede tid fratrukket fravær. Det er ordregiver der fremsender afregning til leverandøren. Leverandøren har herefter 14 dages indsigelsesret i forhold til den konkrete afregning.

Opstår der akutte og helt nødvendige behov for opgaveløsninger, herunder besvarelse af nødkald, skal opgaven altid løses, og der vil efterfølgende ske betaling for denne opgaveløsning forudsat, at ydelsen er dokumenteret. Betalingen sker efter prisen i tilbuddet.

Begrundet i særlige forhold hos borgeren kan leverandøren fakturere for ekstra tid til normal timepris for leveret nødvendig dokumenteret akut hjælp.

Faktura kan aldrig indeholde merpris som følge af forhold hos leverandøren. Ændringer i ydelserne på baggrund af forhold hos borgeren, uden tidsmæssig konsekvens, giver ikke anledning til ændret afregning. Fx i forbindelse med fleksibel hjemmehjælp.

11.4 Tilkøbsydelse

Leverandøren har mulighed for at tilbyde tilkøbsydelse ud over de opgaver, som den enkelte borger er visiteret til at modtage, jf. visitationsafgørelsen og kvalitetsstandarder.

Såfremt en leverandør indgår aftale med en borger om tilkøbsydelse, skal dette ske skriftligt. Leverandøren skal efter anmodning dokumentere aftalen over for ordregiver. Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er uden økonomiske forpligtelse for ordregiver.

12. Opfølgningspligt

Ordregiver har pligt til løbende at sikre sig, at den nødvendige faglige kompetence i forhold til opgavekomplekset er til stede. Leverandøren kan til enhver tid pålægges at dokumentere sin kompetence.

Ordregiver vil løbende foretage en revurdering af borgerens behov efter de til enhver tid gældende regler.

Ordregiver har ansvar for at kontrollere, at ydelsen leveres til borgerne, at de leveres i den foreskrevne kvalitet, og at det sker i forhold til den konkrete afgørelse.

Ordregiver har udarbejdet et skema til opfølgning på manglende leverance og kvalitet i udførelsen (bilag 16 – Instruks kvalitetsopfølgning). Dette skema fremsendes via sikker mail til Visitationen. Ved en tilbagemelding fra borgere om manglende leverance er der af leverandøren en svarfrist på 14 dage til ordregiver. Som følge af dette ansvar er ordregiver på ethvert tidspunkt berettiget til at gennemføre uanmeldt besøg hos borgeren uden advisering af leverandøren. Dette for at sikre, at ydelsesområderne leveres i overensstemmelse med foreskrevne krav. Resultatet af en uanmeldt kontrol skal gennemgås med leverandøren. Eventuelle behov for justeringer aftales skriftligt med leverandøren.

13. Arbejds miljø

Leverandøren skal medvirke til at fastholde et sikkert og sundt fysisk, psykisk og socialt arbejdsmiljø.

Opgaverne skal udføres inden for rammerne af arbejdsmiljøreglerne. Når borgeren bevilges en ydelse, bliver hjemmet en arbejdsplads, og hjemmet skal derfor indrettes, så arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt både for medarbejderen og for borgeren.

Ordregiver bevilger de hjælpemidler, der er nødvendige af hensyn til borgeren. Forflytningsvejledninger, der er udarbejdet af ordregiver, skal følges af leverandøren.

Redskaber af hensyn til leverandørens udførende medarbejder såvel som arbejdspladsvurderingen (APV) er leverandørens ansvar, dog bortset fra senge og lifte. Ordregiver ser gerne, at APV dokumenteres i kommunens EOJ system.

Ordregiver visiterer til og anskaffer borgerens personlige hjælpemidler.

Opstår der akut behov for hjælpemidler hos borgeren, skal leverandøren kontakte vagthavende medarbejder på det center, hvorunder borgeren geografisk hører. På centeret forefindes akutdepot.

Anvendes der borgerrettede hjælpemidler i hjemmet, er det ordregiver, der har ansvaret for oplæring af medarbejdere i anvendelsen af disse.

14. Opfølgingsret

Ordregiver har ret til at følge op på:

- At de visiterede ydelser leveres inden for de til enhver tid gældende rammer.
- At kommunikationen mellem borgerens hjem og medarbejder kan foregå på en ubesværet måde. Kommunikationen skal kunne foregå både mundtligt og skriftligt i henhold til behovet.
- At leverandørens indberetninger angående afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold, der berettiger eller begrunder en revurdering, er korrekte.
- At leverandøren efterlever de værdier og normer, der er beskrevet i forbindelse med kvalitetsstandarderne.
- Borgernes tilfredshed ved borgertilfredshedsmålinger eller lignende.

15. Misligholdelse

Enhver tilsidesættelse af leverandørens forpligtelser, det være sig en hvilken som helst mangel, forsinkelse eller anden tilsidesættelse af de pligter, der i henhold til denne kontrakt med bilag påhviler leverandøren, udgør misligholdelse.

15.1 Generelt

Leverandøren er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag, erstatningsansvar mv. Reglerne herom kan bringes i anvendelse samtidig, således at betaling af erstatning og forholdsmæssigt afslag mv. ikke udelukker hinanden.

15.2 Forsinkelse

Det betragtes som forsinkelse, når leverandøren ikke overholder de tidsmæssige forpligtelser, jf. de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder.

Leverandøren skal underrette ordregiver om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe en forsinkelse, og hvad leverandøren vil gøre for at undgå, at tilsvarende misligholdelse indtræder i fremtiden.

Leverandøren er forpligtet til at påtage sig en ekstraordinær indsats for at indhente forsinkelsen. Ordregiver kan stille rimelige krav til den måde, hvorpå forsinkelsen indhentes.

Ordregiver er forpligtet til at meddele leverandøren, om ordregiver ønsker at gøre en misligholdelsesbeføjelse gældende. Meddelelse herom skal ske inden for rimelig tid.

15.3 Væsentlig misligholdelse

Foreligger der væsentlig misligholdelse, er ordregiver berettiget til at ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller – efter eget valg – opsigte kontrakten med forkortet varsel.

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov. Som eksempler på væsentlig misligholdelse er manglende besvarelse af nødkald, manglende kompetencer hos medarbejderne samt manglede overholdelse af instrukser fra ordregiver.

Ved bedømmelsen af om der foreligger en væsentlig misligholdelse, skal der tages hensyn til misligholdelsens karakter (antal og omfang), risiko for gentagelse efter allerede indtruffen misligholdelse mv.

Nedenfor er anført en ikke udtømmende liste over mulige situationer, der er at betragte som væsentlig misligholdelse:

- Forhold, der er omfattet af udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 2.
- Hvis leverandøren i aftaleperioden dømmes for forhold, der er omfattet af udbudslovens § 135 og leverandøren ikke indenfor en passende frist kan dokumentere sin pålidelighed, jf. udbudslovens § 138.
- Ved gentagne forsinkelser af ydelser. Det er en betingelse for ophævelse, at ordregiver har reklameret over forsinkelserne og har givet leverandøren meddelelse om, at kontrakten vil blive ophævet helt eller delvist ved en ny forsinkelse.
- Ved gentagne leveringer af mangelfulde ydelser. Det er en betingelse for ophævelse, at ordregiver har reklameret over manglerne, og at ordregiver har meddelt leverandøren, at kontrakten vil blive ophævet, hvis der igen leveres mangelfulde ydelser.
- Manglende overholdelse af de etiske krav i pkt. 20.
- Hvis leverandøren erklæres konkurs, der indledes rekonstruktion for leverandøren eller leverandørens forhold i øvrigt viser sig at være således, at leverandøren må anses for at være ude af stand til at opfylde kontrakten. Ophævelse af kontrakten kan dog alene ske i det omfang, dette ikke strider mod lovgivningen.
- Hvis leverandøren kræves opløst af relevante offentlige myndigheder, herunder Erhvervsstyrelsen.
- Hvis leverandøren groft eller gentagne gange overtræder relevant lovgivning eller leverandøren dømmes under en civilretlig sag eller straffesag for et forhold, der kan rejse tvivl om leverandørens almindelige hæderlighed.
- Indtræden af andre omstændigheder der bringer kontraktens opfyldelse i alvorlig fare.

Ovenstående punkter er ikke udtømmende.

Ved ordregivers konstatering af en væsentlig misligholdelse, kan ordregiver rette skriftlig henvendelse til leverandøren med meddelelse om, at kontrakten ophæves straks samt baggrunden herfor.

Såfremt en part misligholder sin kontrakt, uden at der dog foreligger væsentlig misligholdelse, vil den anden part være berettiget til – ekstraordinært – at opsiges med forkortet varsel.

Opsigelsesvarslet skal ved sådanne ekstraordinære opsigelser, f.eks. opsigelse som følge af manglende indberetninger, fastsættes, så opsigelsesvarslet er rimeligt for begge parter.

16. Særlige forhold ved hel eller delvis ophør af kontrakten

Ved kontraktens ophør, ved opsigelse eller ved ophævelse, overdrages opgaverne til ordregiver eller en af denne udpeget tredjemand.

Leverandøren er således forpligtet til at overdrage ordregiver eller den udpegede tredjemand alt nødvendigt materiale, herunder informationer og data. Denne overdragelse skal ske straks, er vederlagsfri for ordregiver og omfatter tillige alt materiale, der ikke klart er markeret som leverandørens ejendom, eller som ikke kan dokumenteres tilhørende leverandøren.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag medvirke til at sikre, at returneringen af opgaver kan ske enkelt og uden gener for borgeren og ordregiver.

Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret til sikkerhed for krav, man måtte have i forhold til ordregiver i anledning af kontraktens gennemførelse eller ophør.

Ved kontraktens ophør uanset årsag, skal relevant materiale og relevante oplysninger overlades til ordregiver straks efter meddelelsen om ophør.

Borgeren har mulighed for at opsiges leverancen fra leverandøren med 1 måneds varsel til den 1. i en måned. Borgerens opsigelse sker ved henvendelse til ordregiver, der på borgerens vegne fremsender den formelle opsigelse til leverandøren.

I særlige tilfælde vil leverandøren kunne ansøge ordregiver om partiel ophør af kontrakten i forhold til én borger. I ansøgningen skal leverandøren nærmere begrunde, hvorfor man ikke ser sig i stand til at levere til den pågældende borger. Ordregiver vil på dette grundlag og efter evt. høring af borgeren herefter træffe afgørelse om evt. partiel opsigelse af kontrakten samt fra hvilket tidspunkt leverancen til borgeren ophører.

Udlånt It-udstyr returneres til ordregiver.

17. Sikkerhedsstillelse

Ved kontraktindgåelse skal ordregiver jf. Servicelovens § 92 stk. 2 stille krav om bankgaranti eller tilsvarende garanti.

Ved indgåelse af denne kontrakt stiller ordregiver krav om en bankgaranti på 100.000 kr.

Jf. Servicelovens § 92 stk. 3 skal leverandøren en gang årligt sende skattemæssige årsregnskaber til ordregiver. Årsregnskabet skal sendes til visiteringen@esbjergkommune.dk.

Såfremt leverandøren er omfattet af årsregnskabsloven om at udarbejde regnskab og krav om at lade regnskabet revidere, skal leverandøren en gang årligt i kontraktperioden sende revideret regnskab til Myndighed & Faglig Udvikling, Sundhed & Omsorg, Esbjerg Kommune eller henvise kommunen til, hvor regnskabet kan findes på www.cvr.dk.

18. Forsikring og erstatning

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelsen af sine forpligtelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller evt. dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Såfremt skadelidte rejser krav mod ordregiver foranlediget af leverandørens/dennes ansattes skadegørende handlinger, skal leverandøren friholde ordregiver for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer, herunder en erhvervsansvarsforsikring med en samlet forsikringssum på minimum 10 mio. kr. pr. skade og pr. år. Ordregiver kan anmode leverandøren om at forny dokumentationen én gang årligt.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssummer i nedadgående retning, uden ordregivers forudgående accept.

Leverandøren er erstatningsansvarlig over for ordregiver for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten. En ophævelse af kontrakten er ikke til hinder for, at ordregiver tillige kræver erstatning.

19. Persondata

Leverandøren og ordregiver er hver især ansvarlige for deres overholdelse af persondataforordningen (forordning nr. 679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF) og de til enhver tid gældende regler om persondata, herunder databeskyttelsesloven med senere ændringer.

I forbindelse med opfyldelse af kontrakten, modtager leverandøren personoplysninger på ordregivers borgere, som leverandøren bliver databehandler for. Der indgås derfor databehandleraftale mellem parterne. Databehandleraftalen er vedlagt denne kontrakt som bilag 5.

20. Etik og miljø

20.1 Etik

Ordregiver forudsætter, at leverandøren og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark herunder, men ikke begrænset til, 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) samt
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135) inden for rammerne af gældende lovgivning.

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

Såfremt ordregiver bliver bekendt med, at leverandøren eller dennes underleverandører ikke lever op til foranstående bestemmelser, er leverandøren forpligtet til at opfylde kontrakten med et tilsvarende produkt, som opfylder kontraktens krav til produktet. Leverandørens eventuelle omkostninger forbundet hermed, er ordregiver uvedkommende.

20.2 Miljø

Ordregiver opfordrer leverandøren til at arbejde efter UN Global Compact's principper vedrørende miljø. Herunder opfordres leverandøren til, at:

- støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer
- tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed
- opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier

21. Sociale hensyn

21.1 Uddannelse af elever

Leverandøren forpligter sig til at indgå i et samarbejde med ordregiver, der ansætter eleverne om uddannelse af elever inden for sundhedsuddannelserne. Det er ordregiver der ansætter eleverne og er uddannelsesansvarlig. Det nærmere omfang aftales mellem ordregiver og leverandøren, når denne er godkendt som praktiksted.

21.2 Arbejdsklausuler

Tilbudsgiver er forpligtet til at overholde ordregivers arbejdsklausuler i forbindelse med opfyldelse af kontrakten (bilag 6).

22. Overdragelse af kontrakten

Leverandøren kan ikke uden ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne kontrakt til tredjemand.

23. Ændringer

Enhver ændring eller tilføjelse til aftalen skal aftales skriftligt mellem ordregiver og leverandøren og skal vedhæftes denne aftale som et tillæg. Ændringer kan alene ske inden for de udbudsretlige grænser.

Ændringer i kvalitetsstandarderne, herunder tidsmæssige ændringer, kan fx opstå som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav, ændret afgørelse som følge af re-visitation eller ændring i ordregivers aktuelle serviceniveau. Leverandøren er forpligtet til at gennemføre disse ændringer.

Kvalitetsstandarderne godkendes hvert år og en ændring af disse er en ændring i medfør af kontrakten.

Ændringer i leverancen som følge af lovgivning eller re-visitation kan ske med dags varsel. Ordregiver vil dog bestræbe sig på at give et passende varsel.

Eventuelle ændringer i forhold til kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene foretages af ordregiver og tilsendes leverandøren, såfremt de er relevante for leverandøren.

24. Tavshedspligt og andre indberetninger

Som leverandør af hjemmeplejeydelser udfører leverandøren opgaver på vegne af ordregiver, og leverandøren er i den forbindelse, jf. Retssikkerhedslovens § 43, stk. 1 og 2, omfattet af reglerne i Forvaltningsloven og Offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres.

Dette medfører en række pligter:

Tavshedspligt

Tavshedspligten er beskrevet i Sundhedsloven § 40, Forvaltningslovens § 27 samt Straffelovens § 152. Leverandøren skal sikre, at leverandøren og dennes medarbejdere overholder tavshedspligten. Ordregiver kræver i den forbindelse, at alle medarbejdere hos leverandører inden ansættelse har underskrevet en tavshedserklæring.

Indhentelse og videregivelse af oplysninger

Reglerne om indhentelse og videregivelse af oplysninger er beskrevet i henholdsvis Sundhedslovens §§ 41-49 og Forvaltningslovens §§ 29, 31 og 32. Leverandøren skal sikre, at leverandøren og dennes medarbejdere overholder disse regler.

Pligt til at indberette anvendelse af magt

Leverandøren har pligt til at indberette til ordregiver (Sundhed & Omsorg, Myndighed & Faglig Udvikling), hvis denne i forbindelse med udførelsen af ydelsen bliver nødt til at anvende magt i forhold til borgeren i form af fastholdelse i hygiejnesituationer. Ordregiver vil herefter træffe en afgørelse om magtanvendelse til borgeren.

Pligt til at indberette utilsigtede hændelser jf. Sundhedslovens §§198-202

Med hensyn til utilsigtede hændelser er leverandøren forpligtiget til at rapportere til Styrelsen for Patientsikkerheds database www.stps.dk. Der henvises til Patientombuddets rapport vedr. nærmere information om utilsigtede hændelser i kommunalt regi, herunder hvad der skal indrapporteres og hvordan. Materialet findes på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside www.stps.dk.

25. Aktindsigt og indsigtsret

Borgeren har ret til aktindsigt/indsigt, jf. Sundhedsloven og Forvaltningsloven og Persondataforordningen af 25. maj 2018 om oplysninger, der vedrører borgeren selv.

Såfremt leverandøren modtager begæring i mundtlig eller skriftlig form om aktindsigt, skal disse videresendes til ordregiver, der behandler alle begæring om aktindsigt. Mundtlige begæring skal noteres i kommunens EOJ-system efter reglerne om notatpligt jf. § 6 i Offentlighedsloven.

Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at efterleve reglerne om aktindsigt i Forvaltningsloven, reglerne om oplysningspligt over for den registrerede, reglerne om den registreredes indsigtsret samt den registreredes øvrige rettigheder, jf. Persondataloven, kap. 8-10.

Leverandøren er forpligtet til straks at indsende begæring om aktindsigt til ordregiver af hensyn til, at ordregiver kan overholde fristen for begæring om aktindsigt. Leverandøren er endvidere forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for ordregiver for besvarelse.

26. Lovvalg og værneting

Kontrakten er underlagt dansk lovgivning.

Uoverensstemmelser om kontrakten søges afgjort ved forhandling mellem parterne. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildig mægler til løsning af uoverensstemmelsen. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab.

Uoverensstemmelser, der ikke kan løses af parterne selv eller ved mægling, kan indbringes for domstolene og skal afgøres ved ordregivers værneting.

27. Underskrift

For Esbjerg Kommune

For leverandør

Dato:

Dato



Bilag 1 – Spørgsmål, svar og ændringer til udbudsmaterialet

Bilag 2 – Kravspecifikation

Generelt

De af kontraktens omfattede tjenesteydelser skal overholde alle gældende direktiver, love, forordninger, bekendtgørelser og andre myndighedskrav samt branchenormer på tidspunktet for indgåelse af kontrakten samt i kontraktens løbetid.

Kravspecifikationen, og de bilag der henvises til, beskriver de krav, som tilbudsgiver skal opfylde for at komme i betragtning som leverandør til Esbjerg Kommune. Tilbudsgiver behøver ikke at redegøre for, hvorledes kravene opfyldes. Afgivelse af tilbud opfattes af ordregiver som en tilkendegivelse af, at kravene vil blive opfyldt.

Tjenesteydelserne skal overholde alle punkter i nærværende kontrakt og være i overensstemmelse med leverandørens tilbud i hele kontraktens løbetid.

Leverandøren skal derfor spille aktivt med i forhold til udviklingstiltag. Dette gælder både i forhold til ideer, den kreative fase, implementering og fastholdelse af strategier og ydelser. Leverandøren skal afsætte minimum 30 timer pr. år til samarbejds møder.

Kvalitetsstandarder

Den personlige pleje er beskrevet i Esbjerg Kommunes kvalitetsstandarder med tilhørende ydelsesområder, jf. bilag 8. Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som ordregiver har fastlagt. De udbudte ydelser skal leveres til den kvalitet, der er beskrevet i de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder.

De til enhver tid gældende kvalitetsstandarder kan findes på:

<http://www.esbjergkommune.dk/om-kommunen/kvalitet/kvalitetsstandarder-for-sundhed-omsorg.aspx#kvalitetsstandarder>

Ordregiver vil orientere leverandøren om ændringer i Esbjerg Kommunes serviceniveau, og leverandøren er herefter forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer. Leverandøren skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som fastsættes af byrådet i Esbjerg Kommune, eller som følger af lovgivningen. Leverandøren er forpligtet til at levere de bevilgede ydelser til alle de borgere, der vælger leverandøren.

Leverandørkrav

Fra overdragelsestidspunktet har leverandøren ansvaret for at ydelsen leveres i overensstemmelse med den skriftlige afgørelse og kvalitetsstandarderne.

Leverandøren dokumenterer, jf. standard for dokumentation (Bilag 14)

Leverandøren skal observere, om der er ændringer i borgerens behov og melde tilbage til ordregiver (Visitationen) med henblik på justering af ydelsen. Formålet er at sikre at den bevilgede ydelse justeres og ændres, så den svarer til borgerens aktuelle behov.

Leverandøren skal straks inddrage sygeplejen og/eller terapeuten, når borgeren har akutte ændringer i den helbredsmæssige tilstand.

Leverandøren skal udarbejde en procedure, så det sikres, at medarbejderne giver en tilbagemelding, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov. Indberetning af afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold, der berettiger eller begrunder en revisitering, skal være præcis og i overensstemmelse med de faktiske forhold.

Det er ordregiver der vurderer, om der skal ske revisitering.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson i forhold til den enkelte borger. Det skal være synligt for borgeren og ordregiver, hvem der er kontaktperson.

Leverandøren skal respektere borgerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af dennes pårørende.

Leverandøren skal i forbindelse med levering af ydelserne sikre, at borgerne respekteres, og at leveringen foregår på en måde, der er tilpasset den enkelte borgers behov.

Leverandøren har pligt til at meddele alle nødvendige oplysninger til ordregiver i forbindelse med behandling af klager fra borgeren.

Leverandøren har pligt til at deltage aktivt i borgerundersøgelser, der iværksættes af ordregiver.

Leverandøren har pligt til at reagere ved ankomst til låst dør, jf. bilag 15.

Leverandøren skal overholde de individuelt udarbejdede instrukser og vejledninger, der gælder i borgerens hjem.

Leverandøren skal give ordregiver oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt. Ordregiver skal omgående underrettes om

alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv.

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette ordregiver om alvorlige svigt, hvor borgernes grundlæggende behov for personlig eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.

Alt materiale, herunder oplysninger, data mv., der er omfattet af nærværende kontrakt, tilhører ordregiver og skal mærkes, opbevares særskilt og være forsvarligt aflåst i forhold til leverandørens øvrige virksomhed.

Leveringstidspunkter og tilgængelighed

Leverancen til den enkelte borger finder sted på borgerens bopæl og på grundlag af den konkrete afgørelse. Borgeren skal være til stede, når ydelsen leveres.

De nærmere krav i forhold til leverancen, herunder hvilket tidspunkt af døgnet, som hjælpen skal leveres, fremgår af kvalitetsstandarderne, jf. bilag 8.

Borgeren skal kunne træffe leverandøren 24 timer i døgnet alle ugens dage. I tilgængelighedskravet ligger ikke kun, at borgeren skal kunne få fat i leverandøren 24 timer i døgnet, men også at medarbejderen, der modtager opkaldet, skal have overblik over borgerne, der modtager hjemmeplejeydelser, de konkrete visiterede ydelser og processer, der skal igangsættes ved henvendelse, herunder om opkaldet skal anses som et nødkald.

Afregning af visiterede tid

Visitation er en myndighedsopgave, der varetages af Esbjerg Kommune. Visitorator visiterer den konkrete tid, der er knyttet til opgaven i borgerens hjem. Tildelingen af tid er baseret på ordregivers kvalitetsstandarder, herunder ydelsesbeskrivelser. Visitationsafgørelsen suppleres med eventuelle særlige forhold, herunder en vejledende tid samt fx krav om, at der ved levering af ydelsesområde skal være 2 hjælpere til stede. Ordregiver sender en kopi af visitationsafgørelsen til leverandøren.

Når leverandøren modtager information om, at en borger er indlagt eller på ferie, skal ydelserne midlertidigt stoppes. I tilfælde af død eller indflytning i plejebolig skal ydelserne stoppes permanent.

Opstår der akutte og helt nødvendige behov for opgaveløsninger, skal opgaven altid løses, og der kan efterfølgende ske betaling for denne opgaveløsning, forudsat at ydelsen er dokumenteret. Begrundet i særlige forhold hos borgeren kan leverandøren fakturere for ekstra tid til normal timepris for leveret nødvendig dokumenteret akut hjælp.

Der kan aldrig faktureres en merpris som følge af forhold hos leverandøren. Ændringer i ydelserne på baggrund af forhold hos borgeren, uden tidsmæssig konsekvens, giver ikke anledning til ændret afregning.

Kompetencer

Medarbejdere, der skal levere den personlige pleje, skal have en sundhedsfaglig uddannelse som fx SSH eller tilsvarende kompetencer.

Alle medarbejdere, der leverer hjemmepleje i Esbjerg Kommune, skal have borgerne i centrum, være engageret i opgaverne og have en god situationsfornemmelse. Herudover skal de være i stand til at levere ydelserne uden at krænke borgernes blufærdighed, etiske/moralske normer mv. Se endvidere pkt. 10 Faglige kompetencer i bilag 8 – Politisk godkendte kvalitetsstandarder.

Leverandøren skal være villig til at indgå i kompetenceudvikling i Esbjerg Kommune.

Kommunikation mellem borger og leverandør i relation til opgaven skal kunne foregå på forståeligt dansk. Tilsvarende gælder i forhold til ordregiver.

Leverandøren skal ved anmodning og løbende på opfordring af ordregiver dokumentere, at man er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Såfremt leverandørens faglige kompetence i en konkret situation ikke er tilstrækkelig til en forsvarlig opgaveløsning, er leverandøren pligtig til at rette henvendelse til ordregiver.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne ikke er straffet for forhold, der gør dem uegnede til arbejdet på området. Desuden skal der indhentes børneattest på relevante medarbejdere.

Medarbejderne skal altid bære synligt legitimationskort med billede. Ved medarbejderens eventuelle fratrædelse skal legitimationskortet afleveres til leverandøren og destrueres.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må **ikke** modtage arv, kontante beløb eller lignende økonomiske fordele fra borgerne.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke låne penge fra eller sælge varer til borgeren. Man kan modtage beskedne taknemmeligheds gaver hvor det kan synes uhøfligt at sige nej tak. Dette kan f.eks. være en æske chokolade eller en buket blomster ved særlige lejligheder.

Delegerede sygeplejeydelser

Kontrakten omhandler levering af delegeret sygepleje til borgere i eget hjem, som i forvejen modtager personlig hjælp jf. Servicelovens § 83 og 83a ved privat leverandør.

Sygeplejen i Esbjerg Kommune varetager al opstart af nye sygeplejeydelser hos borgeren. Igangsættelse af sygeplejeydelser kan foregå i disse situationer:

- På baggrund af en lægehenvielse
- Når borgeren er henvist fra sygehuset
- Igangværende borgere, der ud fra en faglig vurdering har behov for sygepleje

Sygeplejen i Esbjerg Kommune er døgnbemandet. Hvis sygeplejen vurderer, at en sygeplejeydelse antager grundlæggende karakter, kan sygeplejersken vælge at delegere den videre til personale på social- og sundhedshjælperniveau.

Varetagelse af sygeplejeydelser sker på baggrund af gældende Ydelseskatalog for sygepleje jf. Sundhedslovens §138. Aktuell version er altid tilgængelig på EK-nettet i D4.

Der er to forskellige muligheder for, hvordan sygeplejen kan videredelegere en sygeplejeydelse:

- **For administration af medicin.** Såfremt det drejer sig om administration af medicin følges *Retningslinjer for Medicinhåndtering* (Bilag 12). Dette indebærer, at social- og sundhedspersonale med actioncard for medicinhåndtering kan varetage administration jf. liste. Retningslinjer for Medicingivning er tilgængelige på EK-nettet i D4.
- **For alle øvrige sygeplejeydelser end administration af medicin.** Såfremt det drejer sig om alle øvrige sygeplejeydelser end medicinadministration kan sygeplejersken individuelt videredelegere en ydelse jf. *Ydelseskatalog for sygeplejen* (Bilag 13). Ydelseskataloget er tilgængelig på EK-nettet i D4.

Krav til Sygeplejen

- Sygeplejen er ansvarlig for at vurdere, om sygeplejeopgavens karakter er grundlæggende og i øvrigt egnet til at videredelegere, jf. Ydelseskatalog for sygepleje (bilag 13).
- Med henblik på oplæring i administration af medicin stiller sygeplejen undervisning i Actioncard til rådighed for personale på social- og sundhedshjælperniveau på lige fod med personale fra den kommunale hjemmepleje.



- Såfremt sygeplejen vurderer, at opgaven er grundlæggende og kan overgå til udførsel af personale uddannet på social- og sundhedshjælperniveau foretager sygeplejersken en individuel videredelegering efter skema jf. Ydelseskatalog for sygepleje (bilag 13). Sygeplejen skal i samme forbindelse sikre ajourføring af handleanvisning i Cura.
- Når der er behov for, at flere personalemedlemmer oplæres i en sygeplejeydelse, kan dette foregå gruppevis. Dette aftales mellem teamleder fra sygeplejen og teamleder for privat leverandør. Den sygeplejerske, som sikrer tilstrækkelig oplæring til videredelegering, udfylder skema for den enkelte medarbejder.
- Sygeplejen skal vurdere ud fra den samlede situation i hjemmet, om der tilknyttes social- og sundhedsassistenter fra Hjemmeplejen eller om ydelse varetages af sygeplejen, når den som minimum kræver social- og sundhedsassistentniveau jf. Ydelseskatalog for sygepleje (bilag 13).
- Sygeplejen har ansvaret for opfølgning på helbredstilstande relateret til den sygeplejeydelse, som leveres af privat leverandør.

Krav til privat leverandør som organisation

- Privat leverandør er ansvarlig for at registrere virksomhedsoplysninger med CVR-nummer til Styrelsen for Patientsikkerhed. Eventuelle spørgsmål hertil kan rettes til styrelsen via mail registreringen@stps.dk. Såfremt privat leverandør modtager tilsyn fra styrelsen, er leverandør forpligtiget til at formidle tilsynsrapport videre til Sundhed & Omsorg, Esbjerg Kommune.
- Privat leverandør er forpligtiget til, at al ansat personale ansat på social- og sundhedshjælperniveau deltager i og opnår actioncard for deres andel i medicin håndteringsprocessen. Kurset skal fornyes mindst hvert 3. år med deltagelse i Brush-up kursus i Actioncard.
- Når privat leverandør har overtaget medicinadministration som ydelse, påhviler det ledelsen her at sikre, at opgaven løses af medarbejdere med actioncard.
- Når en sygeplejeydelse har videredelegeret ydelsen, påhviler det privat leverandør, at ydelsen leveres i overensstemmelse med gældende kvalitetsstandarder og instrukser for sygepleje.
- Privat leverandør skal i forbindelse med levering af sygeplejeydelserne sikre, at borgerens ønsker og rettigheder respekteres, og at leveringen foregår på en måde, der er tilpasset den enkelte borgers behov.

Krav til medarbejdere, som udfører sygeplejeydelser via privat leverandør

- Medarbejder er forpligtiget til at reagere på en forværring i borgerens tilstand; enten ved at personalet dokumenterer i Cura under observation eller ved telefonisk kontakt til sygeplejersken, når der er behov for umiddelbar handling.
- Medarbejder er forpligtiget til at frasige sig opgaven, hvis han/hun ikke har de fornødne kompetencer eller fået fornøden instruktion til at løse opgaven

Anvendelse af EOJ-system (elektronisk omsorgsjournal)

Leverandøren er forpligtet til at kommunikere med ordregiver via de til enhver tid anvendte EOJ-system i Esbjerg Kommune. Leverandøren er forpligtet til at følge de til enhver tid udmeldte procedurer for dokumentation og kommunikation.

Leverandøren skal udpege en superbruger i egen organisation. Superbrugeren er forpligtet til at holde sig orienteret om ændringer i brugen af det anvendte EOJ-system, herunder at deltage i superbrugermøderne i Esbjerg Kommune. Superbrugeren har ansvaret for oplæring og undervisning i egen organisation.

Leverandøren skal underskrive en databehandleraftale (se bilag 5). Databehandleraftalen fastlægger ansvar i forhold til sikker adgang til systemet, ajourføring af data, autorisation af leverandørens personale, leverandørens fastlæggelse af forretningsgange og ansvar i forhold til tavshedspligt.

Ordregiver stiller det antal PC'er og mobiltelefoner til rådighed i kontraktperioden der er behov for, for at kunne leve op til de fastsatte retningslinjer for dokumentation i den daglige drift. Type og antal af udstyr aftales mellem leverandøren og ordregiver. Leverandøren betaler for de data der forbruges i egen organisation.

Udstyret skal opbevares forsvarligt, og må kun anvendes til de opgaver som er givet fra ordregiver. Udstyret må altså på intet tidspunkt anvendes i privat regi.

Leverandøren sikrer, at alle medarbejdere der anvender ordregivers udleverede it-udstyr får udleveret og instrueres i pjecen "regler for sikker brug af Esbjerg Kommunes IT". Pjecen kan rekvireres ved henvendelse til Myndighed i Sundhed & Omsorg.

Det er leverandørens ansvar at Esbjerg Kommunes Informationssikkerhedspolitik overholdes. Det betyder bl.a. at informationer og data skal opbevares, så de ikke kommer til uvedkommendes kendskab.

Udvalgte medarbejdere hos leverandøren vil have adgang til Esbjerg Kommunes intranet, hvor Informationssikkerhedspolitikken er tilgængelig.

Kontaktpunkt for leverandøren omkring udlevering, reparation og aflevering af It-udstyr og procedurerne herfor, er Sundhed & Omsorgs It-team på tlf. 76160222 so-supportudstyr@esbjergkommune.dk.

Det samme gælder forhold omkring tildeling og fjernelse af rettigheder for medarbejderne, samt support ift. brug af It-løsningerne.

Øvrig support sker via Esbjerg Kommunes It-servicedesk på tlf. 76161212.

Hvis It-udstyr mistes, skal leverandøren omgående kontakte It-servicedesk. Hvis It-servicedesk ikke er til rådighed, skal leverandøren hurtigst muligt få spærret sim-kortet hos TDC på tlf. 80808021. Tyveri skal anmeldes til politiet.

Beredskab

Leverandøren skal have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel el.lign., så borgeren får hjælp inden for de fastsatte leveringstidspunkter, og så borgeren ikke mærker til de eventuelle problemer, der måtte være i forbindelse med arbejdstilrettelæggesen hos leverandøren.

Leverandøren forpligtiger sig til at deltage aktivt i Sundhedsberedskabsplanen når den iværksættes, og følge de retningslinjer der udstikkes fra ordregiver.

Ordregiver er forpligtiget til at holde leverandøren opdateret, og sikre at de fornødne instrukser er tilgængelige for leverandøren.

Formålet er at sikre, at ordregiver:

- Kan udvide og omstille sin behandlings- og plejekapacitet mv. ud over det daglige beredskab ved beredskabshændelser
- Kan videreføre de daglige opgaver, samt tilpasse sig de ændrede krav, som situationen fordrer, herunder forebyggelses-, behandlings- og omsorgsopgaver

Overordnede opgaver

På baggrund af nationale sikkerheds- og beredskabsmæssige vurderinger og den lokale risikovurdering, løser sundhedsberedskabsplanen overordnet disse situationer og opgaver:

- Ekstraordinære konventionelle hændelser, såsom større ulykker, forsyningssvigt, mv.
- Modtagelse, pleje og behandling af ekstraordinært udskrevne patienter fra sygehusene, samt andre syge og smittede i eget hjem
- Behandle lettere tilskadekomne
- Yde omsorg til tilskadekomne, syge og handikappede
- Varetage hygiejniske foranstaltninger herunder forebygge og behandle infektioner og epidemiske sygdomme
- Plejeopgaver i særlige situationer:
 - Ekstremt vejrlig
 - CBRNE (hændelser med kemiske, biologiske, radiologiske, nukleare og eksplosive stoffer)
 - Den psykosociale ydelse (Sydvestjysk Brandvæsen, SVJB)
 - Deltage ved oprettelse af evakuerings- og pårørendecentre (EPC) i samarbejde med SVJB
 - Bistå ved massevaccination
 - Tilvejebringe ekstra hjælpemidler og relevant medicinsk udstyr

Nødkald

Visitationen, Myndighed & Faglig Udvikling, Esbjerg Kommune, afgør hos den enkelte borger, hvorvidt nødkald skal modtages af ordregiver eller af leverandøren ud fra den konkrete borgersituation (Bilag 11).

Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald. Leverandøren skal besvare disse straks, og hjælpen skal være iværksat inden for 30 min. ved:

- at sende hjælp, der har kompetence til at levere hjælp til personlige opgaver, til den pågældende (hovedregel)
- at rekvirere sygeplejerske (i tilfælde af behov for sygeplejeydelser) fra det pågældende område
- at kontakte alarmcentralen "112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette, samt at køre til adressen

Implementering

Overdragelse af i forvejen visiterede borgere fra nuværende til ny leverandør i forbindelse med dette udbud, vil ske pr. første kontrakt dag, Kommunikation til borgerne vedr. resultat af udbuddet og valg af leverandør forventes at ske umiddelbart efter kontraktindgåelse.

Leverandøren vil løbende blive orienteret om borgernes valg.

Kommunikation til borgere vedr. den kommende leverandør af hjemmeplejeydelser vil ske ved, at kommunen giver alle borgerne mulighed for at vælge ny leverandør. Muligheden for at vælge leverandør vil blive annonceret i dagspressen. Herudover vil kommunen særskilt kontakte de borgere, der i forvejen benytter privat leverandør, pr. brev/e-mail (vedlagt leverandørens informationsmateriale) med henblik på at skifte leverandør.

Informationsmaterialet, der sendes ud i brev til borgerne må maks. fylde 1 A4-side, og skal indsendes i word-format til Esbjerg Kommune. Øvrigt informationsmateriale, der fx udleveres i forbindelse med visitationen, stilles der ikke tilsvarende mængde- eller formatbegrænsninger til.

Uddannelse

Leverandøren er forpligtet til, at relevante medarbejdere deltager på introkursus i ordregivers EOJ-system, kvalitetsstandarder, faglige standarder og andre procedurer i forbindelse med udførelsen af ydelsen.

Ordregiver vil løbende tilbyde kurser af relevant karakter når der sker ændringer i fx standarder eller ny version af EOJ-system.



Bilag 3 – Tilbudsliste

Se vedlagte fil.



Bilag 4 – Støtteerklæring

Se vedlagte fil.



Bilag 5 – Databehandlersaftale

Se vedlagte fil.

Bilag 6 - Arbejdsklausul

1. Forpligtelsen

Leverandøren skal sikre, at de ansatte, som leverandøren og eventuelle underleverandører beskæftiger i Danmark med henblik på opgavens udførelse, er sikret løn (herunder særlige ydelser) og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige løn- og ansættelsesforhold end de, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige områdes mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.²

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører orienteres om de gældende arbejdsvilkår samt denne arbejdsklausul.

Flere overenskomster, der er indgået med samme arbejdsgiverforening og under samme lønmodtagerorganisation og med vilkår, der må anses for ensartede og som samlet er landsdækkende, anses i denne forbindelse også som én overenskomst, som gælder på hele det danske område.

2. Aftaleretligt ansvar

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at nærværende klausul er gældende og skrives ind i aftalen mellem alle underleverandører, der udfører arbejde efter denne aftale.

Dette indebærer, at leverandøren skal sikre, at denne klausul fremgår i alle aftaler med dennes underleverandører, ligesom underleverandøren er forpligtet til at indskrive denne klausul i aftalen med sine underleverandører og så fremdeles, så alle led i forsyningskæden er forpligtet i forholdet mellem hinanden.

² Jf. Beskæftigelsesministeriets cirkulære om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter.

3. Krav i forbindelse med arbejdets udførelse

3.1 Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation

Alle medarbejdere skal inden 4 uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af leverandøren, om gældende løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og arbejdsvilkår.

Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Medarbejdere skal på forlangende kunne dokumentere deres identitet ved fremvisning af billedlegitimation.

3.2 Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning

Ordregiver skal skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af aftalen, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Dette gælder for alle underleverandører i hele aftaleperioden.

Leverandøren skal endvidere på drifts-, statusmøder eller lignende oplyse ordregiver om, hvilke underleverandører, der befinder sig på arbejdspladsen i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Ordregiver kan konkret stille krav til, at leverandøren skilter med, hvilke virksomheder, der udfører arbejde på kontrakten ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr.

Leverandøren er til enhver tid underlagt ordregivers instruktioner omkring ophold på arbejdspladsen i forbindelse med kontrakten.

3.3. Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at denne, såfremt leverandøren eller dennes underleverandører har anmeldelsespligt til RUT-registret, overholder forpligtelserne.

4. Dokumentation

4.1. Dialog

Leverandøren er forpligtet til at indgå i løbende dialog med ordregiver om overholdelsen af nærværende klausul.

4.2. Redegørelse

Såfremt ordregiver har en mistanke om overtrædelse, skal leverandøren efter påkrav, fremsende en fyldestgørende redegørelse. Parterne har endvidere pligt til egenhændigt at orientere hinanden, ved mistanke om manglende overholdelse af arbejdsklausulen.

Leverandøren skal som minimum redegøre for, under hvilke forhold og/eller metoder de tjenesteydelser, der indgår til opfyldelsen af kontrakten, er fremstillet.

Ordregiver kan i den konkrete sag anmode leverandøren om at uddybe andre relevante forhold.

4.3. Krav om dokumentation

Ordregiver kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til den forpligtelse, som arbejdsklausulen fastsætter.

4.4 Fremsendelse af dokumentation

Ordregiver kan kræve, at leverandøren – efter skriftligt påkrav herom – inden for 10 arbejdsdage fremskaffer relevant dokumentation for såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere, såsom løn- og timesedler, lønregnskab og ansættelseskontrakter eller udtræk pr. medarbejder fra E-indkomst, med en oversigt over leverandørens indbetalte A-skat for de pågældende medarbejdere. For personale, hvor oplysningerne indberettes til andre landes skattemyndigheder, skal tilsvarende oplysninger udleveres. Ordregiver kan til brug for sin vurdering af, om leverandøren eller underleverandører har overholdt klausulen, søge rådgivning hos relevante arbejdsgiver- og/eller arbejdstagerorganisationer.

Materialet skal fremsendes under hensyntagen til den til enhver tid gældende lovgivning, herunder persondatalovgivningen, og kan være anonymiseret i det omfang, at det stadig er muligt at foretage den fornødne kontrol. Hvor det er nødvendigt at fremsende ikke-anonymiseret dokumentation, skal Leverandøren sikre, at det fornødne samtykke fra den enkelte arbejdstager, jf. gældende persondatalovgivning, er til rådighed for den ovenfor

beskrevne overdragelse af oplysninger om løn- og ansættelsesvilkår, således at den fastsatte tidsfrist på 10 dage kan overholdes.

4.5 Videregivelse af dokumentation

Ordregiver kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i arbejdsklausulen, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.

Ordregiver kan efter en konkret vurdering videregive informationer, der tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i arbejdsklausulen, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

5. Sanktioner

5.1. Sanktion for manglende overholdelse af forpligtelsen i afsnit 1, 2 og 3

Leverandørens eller dennes underleverandørers væsentlige overtrædelser af arbejdsklausulen vil altid berettige ordregiver til at ophæve aftalen helt eller delvist. Ved væsentlig misligholdelse forstås f.eks. grove eller gentagne overtrædelser af arbejdsklausulen, jf. afsnit 1, 2 og 3.

Ifalder leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde aftalen.

5.2. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse til klausulens afsnit 1

Leverandøren pålægges af ordregiver en frist til at bringe forholdene i overensstemmelse med afsnit 1 ved første konstatering af misligholdelse.

Herefter ifalder leverandøren en bod pr. overtrædelse af klausulens afsnit 1. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør.

Beløbet kan modregnes i leverandørens vederlag.

Ved konkret bodsfastsættelse vil der lægges vægt på følgende:

- Aftalens genstand og størrelse
- Overtrædelsens karakter og omfang

Leverandørens egen medvirken til at bringe overtrædelsen til ophør

5.3 Sanktioner ved leverandørens overtrædelse af klausulens afsnit 4

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 4. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 2.000 kr. pr. dag indtil leverandøren har imødekommet ordregivers påkrav. Beløbet kan modregnes i leverandørens vederlag.

5.4 Bortfald af bod og tilbagebetaling

Såfremt leverandøren har udvist rettidig omhu bortfalder bod efter nr. 5.1-5.3, der beror på en underleverandørs overtrædelse af nærværende klausul.

Følgende forhold er eksempler på elementer, der efter en konkret vurdering kan indgå i ordregivers vurdering af, om leverandøren har udvist rettidig omhu:

- Leverandøren har etableret de nødvendige systemer og foranstaltninger til effektivt at kontrollere, at nærværende klausul bliver overholdt af underleverandører
- underleverandøren er medlem af en arbejdsgiverorganisation og overholder de deraf følgende forpligtelser
- kontrol af om underleverandørers udstationerede arbejdstagere fremgår af listen over tjenesteydere, der tidligere har medført udbetalinger fra Arbejdsmarkedets Fond for Udstationerede tjenesteydere
- kontrol af om underleverandører er korrekt registreret hos RUT

Såfremt en fagretlig kendelse fastslår at forpligtelsen i overenskomsten ikke var tilsidesat, tilbagebetales opkrævet bod (tilbageholdt vederlag).



Bilag 7 – Prismodel

Se vedlagte fil.

Bilag 8 – Politisk godkendte kvalitetsstandarder

Det generelle serviceniveau i Esbjerg Kommune, Sundhed & Omsorg

1. Indledning

Det er lovpligtig efter Lov om Social Service (SL) § 139, at Kommunalbestyrelsen udarbejder kvalitetsstandarder for hjælp efter § 83, § 83a, og for kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter SL § 86. Kvalitetsstandarderne skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen. Esbjerg Kommune har valgt at udarbejde kvalitetsstandarder på andre områder, selvom der ikke er lovkrav om det.

Kvalitetsstandarderne godkendes politisk en gang årligt, og skal understøtte, at borgeren så vidt muligt bevarer muligheden for at leve et selvstændigt og meningsfyldt liv. Borgeren skal støttes til fortsat at udnytte egne ressourcer og muligheder, for derigennem at kunne tage ansvar for eget liv.

Kvalitetsstandarderne er grundlaget for, at Sundhed & Omsorgs Visitation kan træffe afgørelser, som afspejler de politiske beslutninger. Visitationen sker efter en individuel konkret vurdering af borgerens behov. Kvalitetsstandarderne skal sikre sammenhæng mellem det politisk fastsatte serviceniveau og de indsatsområder der leveres til borgerne af de kommunale og private leverandører. Disse beskrivelser er et redskab, som bruges i det daglige arbejde i forbindelse med visitation og levering af indsatsområder til borgerne.

2. Værdigrundlag og politiske målsætninger

Strategi for Sundhed & omsorg 2020 - 2025

Kvalitetsstandarderne for Sundhed & Omsorg understøtter strategiens mission og vision:

Vi skaber resultater og værdi for borgeren og samfundet.

De strategiske spor i perioden og dermed i 2020 er:

1. SAMMENHÆNGENDE OG EFFEKTIVE FORLØB

Vi har i samarbejde med de praktiserende læger og sygehuset en afgørende rolle i det nære sundhedsvæsen, for at bevare borgerne i eget hjem. Vi sikrer at vores organisering, arbejdsgange og procedurer understøtter sammenhængende og effektive borgerforløb, så borgeren får den rigtige indsats på det tidspunkt, borgeren har brug for det. Det betyder, at

vi i samarbejde med borgeren, de praktiserende læger, sygehuset og samarbejdspartnere i organisationen har en afgørende rolle i det nære sundhedsvæsen for at understøtte borgerne i, at være længst muligt deltagende i eget liv.

2. BORGERINDDRAGELSE

Vi arbejder systematisk med borgerinddragelse på både individuelt, organisatorisk og samfundsmæssigt niveau. Vi ser alle borgeres ressourcer samtidig med vi respekterer borgerens selvbestemmelsesret. Vi ser borgerinddragelse som et værktøj, der sikrer sammenhængende og effektive borgerforløb, indsatser af høj kvalitet samt sund aldring og gode leveår. Vi går målrettet efter graden af borgerinddragelse, som en markør for kulturforandring

3. REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE

For at sikre indsatser af høj kvalitet i fremtiden, arbejder vi målrettet på at rekruttere og fastholde kvalificerede medarbejdere i Sundhed & Omsorg. Vi har et fælles ansvar for at værne om det gode arbejdsmiljø, der giver stolthed i arbejdet og skaber attraktive jobs. I perioden er rekruttering og fastholdelse indenfor SOSU-området og køkkenområdet et særligt indsatsområde.

4. INDSATSER FOR KRONIKERE, ÆLDRE OG SÅRBARE MÅLGRUPPER

Vi sikrer lighed i sundhed ved at styrke vores indsatser for kronikere, ældre og sårbare målgrupper. Vi skaber velfærd igennem ny teknologi, der understøtter borgerens evne til at mestre eget liv. Vi arbejder målrettet med forebyggelse, tidlig opsporing samt indsatser for deltagelse og netværk.

5. INDSATSER OG OPGAVER AF HØJ KVALITET

Vi arbejder målrettet på at kvalitetsudvikle og kvalitetssikre organisationen, hvor hver enhed bidrager til den fælles opgaveløsning. Vi er hinandens forudsætninger og er i fællesskab med andre villige til at udvikle, afprøve og implementere metoder, der skaber større resultater og værdi for både medarbejdere og borgere. Vi samarbejder med forsknings-, videns- og uddannelsesinstitutioner for at kvalificere vores praksis og sikre høj faglig kvalitet.

6. SUND ALDRING OG FLERE GODE LEVEÅR

Vi er en aldersvenlig kommune, der favner alle aldersgrupper i forhold til sundhed og flere gode leveår. Vi har et stort fokus på forebyggelse og etableringen af det nære sundhedsvæsen for at skabe ny velfærd. Vi nytænker mål og effektstyring med fokus på det gode og sunde liv for både medarbejdere og borgere.

3. Mål med indsatserne hos borgerne er:

At udgangspunktet for alle indsatsområder er hjælp til selvhjælp med forebyggende og sundhedsfremmende sigte.

At der gives støtte til bevarelse af egenomsorg og at indsatsen tager udgangspunkt i borgerens ressourcer og hjemmets situation i øvrigt.

At borgerens værdier, vaner og normer respekteres og danner udgangspunkt for indsatsen.

At indsatsen koordineres med leverandører af andre indsatser samt eksterne samarbejdspartnere.

At indsatsen udføres efter gældende procedure og retningslinjer.

4. Målgruppen for de kommunale indsatser

Borgere i Esbjerg Kommune, der efter en individuel vurdering har behov for indsatser eller vejledning. Henvendelsen kan komme fra borgeren selv, egen læge, speciallæge, sygehus, pårørende, venner ol.

Borgere der kan rehabiliteres/trænes eller selv kan udvikle evnen til igen at klare opgaven, bevilges hjælp jf. Lov om Social Service §83a

Borgere, som efter afsluttet rehabilitering stadig har begrænsninger i forhold til personlige og praktiske opgaver, og hvor opgaven ikke kan løses med hensigtsmæssige arbejdsteknikker eller arbejdsredskaber/hjælpemidler, og hvor den samlede husstand ikke kan klare opgaven.

5. Funktionsevne, helbredstilstand og mestring:

Sundhed & Omsorg dokumenterer borgerens funktionsevne og helbredstilstand ud fra fællessprog 3. Fællessprog 3 er en procesmodel, som skal medvirke til at sikre en bedre og mere sammenhængende sundhedsindsats i den kommunale sundhedsindsats.

Funktionsevne beskriver det konkrete og komplekse samspil mellem borgerens ressourcer og begrænsninger i forhold til svækkelse, sygdom/handicap, omgivelserne og personlige faktorer, der er afgørende for borgerens muligheder for at udføre dagligdags aktiviteter og leve et meningsfyldt liv.

Helbredstilstand beskriver borgerens helbredstilstand ud fra 12 sygeplejefaglige problemområder.

I mødet med borgeren tages der altid udgangspunkt i borgerens funktionsevne, helbredstilstand og mestring af egen situation. Det er denne helhedsbetragtning, der leder til afgørelse og bevilling af indsats.

6. Hvordan tildeles indsatserne?

Sundhed & Omsorgs Visitation har myndighedsopgaven, til at bevilge og visitere til indsatsområder jf. Sundhed & Omsorgs kvalitetsstandarder.

Det er en forudsætning for, at visitationen kan træffe afgørelse i en sag, at borgeren positivt medvirker til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for, at visitationen kan afgøre, om borgeren har ret til indsatser og i så fald, hvilke indsatser. Der kan kun træffes en afgørelse på baggrund af "den samlede mængde" af oplysninger der er til rådighed.

Det er derfor vigtigt, at borgeren giver visitatoren alle de oplysninger om helbreds-, sociale-, bolig- og økonomiske forhold, som vil have betydning for den indsats der er søgt om. Dette har betydning for den faglige helhedsvurdering der skal danne grundlag for afgørelsen.

Det kan derfor også være af stor betydning, at borgeren giver samtykke, der giver visitatoren mulighed for at indhente f.eks. lægeoplysninger eller oplysninger fra sygehuset.

Alle handlinger tager udgangspunkt i borgerens livssituation. Samarbejdet med borgeren sker i gensidig respekt og borgeren oplyses om sine valgmuligheder.

God sagsbehandling tager udgangspunkt i et ligeværdigt forhold.

Udgangspunktet for alle indsatsområder er hjælp til selvhjælp med forebyggende og sundhedsfremmende sigte jf. Lov om Social Service §1.

Visitor oplyser borgeren om de muligheder der er for at få en indsats.

Hvis en borger med en demensdiagnose har oprettet plejetestamente, skal dette i videst muligt omfang respekteres. Plejetestamentet er vejledende for den indsats, som plejepersonalet skal udføre i forhold til plejen af den demente på det tidspunkt, hvor den pågældende ikke længere er i stand til selv at give udtryk for sine ønsker.

Det kan være hensigtsmæssigt, at en pårørende eller anden bisidder er til stede ved visitationsbesøget. Alle borgere gøres opmærksom på denne mulighed ved planlægning af besøget. Der henvises til Forvaltningslovens § 8: "Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Myndigheden kan dog kræve, at ansøgeren medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse"

Som udgangspunkt er visitation en planlagt handling, der finder sted på hverdage i dagtimerne.

Hjemmebesøg i forbindelse med visiteringen foregår i borgerens eget hjem, under ophold i midlertidig bolig, på sygehus eller i sygeplejeklinik. Der er forskel på en revurdering af helhedssituationen med hjemmebesøg og en justering af den bevilgede indsats. Leverandørerne har kompetence til at justere indsatserne akut når borgerens behov ændres, således at borgeren sikres at indsatsen altid er tilpasset borgerens aktuelle behov.

Visitationen indhenter de nødvendige oplysninger med henblik på udredning af borgerens behov. For at sikre en ensartet udredning anvendes en struktureret metode der skal resultere i en helhedsvurdering. Baggrunden for dette er at sikre at sagen er tilstrækkelig oplyst så der kan træffes en afgørelse jf. forvaltningslovens krav om god forvaltningsskik.

Sagsoplysningerne skal afspejle borgerens og netværkets ressourcer og begrænsninger og heraf afledte behov for hjælp. Desuden skal sagsoplysningerne indeholde hvilke mål og ønsker borgeren har med indsatsen, borgerens funktionsevne, helbredssituation samt den faglige vurdering.

I udredningen af borgernes behov indgår følgende overvejelser:

- Ændre eller justere den arbejds metode/arbejdsredskaber der anvendes f.eks. robotstøvsuger, moppesystemer, indkøbstaske på hjul og gribetang
- Fordele opgaven over flere dage
- Løse opgaverne siddende, benytte skridsikkert underlag
- Placere husholdningsmaskiner/tørrestativer/brusere med mere i hensigtsmæssig højde
- Bestille varer telefonisk eller på nettet

Afgørelser skal være skriftlige og være ledsaget af en begrundelse og en henvisning til de retsregler afgørelsen er truffet efter. Afgørelsen skal være ledsaget af en klagevejledning, som indeholder oplysninger om fremgangsmåde i forhold til klagen og tidsfrist herfor.

I aften/nat/weekender/helligdage sker henvendelsen om akutte ændringer, til den respektive leverandørs vagthavende medarbejder/hjemmesygeplejersken /akutsygeplejen, som iværksætter akutte foranstaltninger og orienterer straks den leverandør, der skal varetage opgaven. Samtidig orienteres Sundhed & Omsorgs Visitation, der herefter træffer aftale om evt. nødvendigt hjemmebesøg efterfølgende.

7. Regler om frit valg

Kommunalbestyrelsen skal jf. Lov om Social Service § 91 sikre at en borger der er bevilget indsats efter SL § 83, 83a er omfattet af reglerne om frit valg. Dette gælder for praktiske opgaver, personlige opgaver og madservice.

Borgeren har mulighed for at vælge mellem de af kommunen godkendte leverandører. Borgeren kan vælge en leverandør til personlige og praktiske opgaver efter Lov om Social Service § 83 samt delegerede indsats efter Lov om Social Service §83a. Det er muligt at vælge 2 forskellige leverandører. Det er en faglig vurdering om der kan delegeres indsats efter Serviceloven og Sundhedsloven til den valgte leverandør.

Borgere med behov for mere end 20 timers hjælp om ugen, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som borgeren selv ansætter, jf. Lov om Social Service §95.

Borgeren har mulighed for at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, jf. Lov om Social Service §94, og herefter indgå en kontrakt med vedkommende om omfang og indhold af opgaverne samt betaling. Bestemmelserne i Lov om Social Service §91 gælder ikke beboere i plejeboliger jf. Lov om Social Service § 93.

8. Fleksibel hjemmehjælp

Ved fleksibel hjemmehjælp forstås, at borgere der er bevilget hjælp til personlige og praktiske opgaver har ret til at bytte indsatsene.

Borgeren kan bytte mellem de indsatser der er bevilget samt med de indsatser der er omfattet af det kommunale serviceniveau. Borgeren kan f.eks. bytte støvsugning med en gåtur, eller andre indsatser der svarer til borgerens aktuelle behov.

Ønsker man at bytte ydelser mellem personlig hjælp og praktisk bistand, skal man være visiteret til begge dele.

Retten til at bytte ydelser skal holdes inden for den tidsramme, der er afsat af kommunen. Det er medarbejderen der kommer i hjemmet, der afgør, om det er forsvarligt at bytte ydelser. Er der tvivl, skal medarbejderen yde den tildelte hjælp.

Arbejds miljømæssige regler kan sætte en grænse for hvilke indsatser der kan byttes til.

Det er medarbejderen der kommer i borgens hjem, der i den konkrete situation fagligt vurderer om det er forsvarligt at fravælge de bevilgede indsatser f.eks. i forhold til hygiejnen i borgerens hjem.

Vælger man f.eks. at droppe rengøring af badeværelse til fordel for rengøring af køleskab, kan man ikke efterfølgende klage over, at der ikke blev gjort rent på badeværelset.

Bliver man ved med at vælge andre ydelser, end dem man oprindeligt er visiteret til, skal kommunen vurdere, om der er behov for en anden hjælp end den oprindeligt tildelte.

9. Afgrænsning til andre indsatser efter Serviceloven

Borgere, der har anden form for støtte/hjælp i hjemmet, kan som hovedregel **ikke bevilges** hjælp til praktiske opgaver.

Eks.:

- Borgere, der har hjemmestøtte eller hjemmevejledning.
- Borgere, der har ansat personlig hjælper efter §§95 og 96 i Lov om Social Service
- Borgere i botilbud under Social & Tilbud, B & A.

10. Faglige kompetencer

Generelle krav:

- Medarbejderne skal kunne tale og forstå dansk
- Medarbejderne skal bære synligt ID med billede, som på tydelig og let genkendelig måde sikrer, at borgerne ved hvem de står overfor
- Medarbejderne er omfattet af tavsheds- observations og meddelelsespligt
- Leverandøren skal udpege en kontaktperson i forhold til den enkelte borger. Det skal være synligt for borgeren og EK, hvem der er kontaktperson
- Leverandøren skal respektere borgernes ønsker om inddragelse eller udelukkelse af dennes pårørende
- Leverandøren har pligt til at reagere ved ankomst til låst dør jf. gældende standard
- Leverandøren skal overholde de individuelt udarbejdede instrukser, der gælder i borgerens hjem
- Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette EK om alvorligt svigt, hvor borgerens grundlæggende behov for personlig eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb

Det er et ledelsesmæssigt ansvar hos leverandøren:

- At sikre den rette faglige kompetence til løsning af konkrete opgaver
- At sikre delegering og oplæring af medarbejderne til opgaveløsning hos den enkelte borger.
- At sikre medarbejdernes kompetencer til stadighed udvikles med henblik på at sikre kvalitativ løsning af opgaverne
- At der ved ændringer i borgerens behov, såvel varigt som akut, sikres at medarbejderen ved hvorledes der skal handles.

11. Delegering af indsatser hos borgeren

Beslutning om delegering af en indsats, omfatter altid faglige overvejelser i forhold til:

1. **Den samlede kompleksitet** herunder funktionsevnededsættelse og mestringsevne vurderes af sygeplejersken/terapeuten. Flere sygdomme, hvor behandling af et symptom/en sygdom, kan have betydning for borgerens andre sygdomme/problemer. Borgerens helbredstilstand kan være ustabil og kræve specielle observationer og handlinger, og stiller særlige krav om samarbejde og kommunikation med andre interessenter.

2. Om opgaven er **egnet til delegering**. Den enkelte opgave kan have sammenhæng med andre opgaver, så denne løses mest hensigtsmæssigt sammen med dem. En opgave vil ikke være egnet til delegering, hvis der er behov for ofte tilbagemelding til sygeplejersken/ terapeuten, eller hvis der er behov for koordinering af opgaven med sygehus og praksislæge.
3. Om opgaven kan udføres **fagligt forsvarligt og patientsikkert**. Opgaven skal kunne løses fagligt forsvarligt, og der skal være viden om, og handlemuligheder ved uforudsete situationer. Det rette beredskab skal være til stede under opgaveudførelse, ligesom der skal være viden om, hvordan der skal ageres ved fejlbehandling.
4. Mulighed for **sundhedsfaglig dokumentation**. Når en opgave er delegeret/videredelegeret, påhviler det udfører af indsatsen at dokumentere
5. Mulighed for at levere **flest mulige indsatser i samme besøg**, så borgeren oplever, at der kommer færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.

12. Patientsikkerhed

Alle indsatser hos borgeren skal leveres patientsikkert. Sundhed & Omsorg arbejder hele tiden med at skabe læring af de fejl og mangler der sker, både i de enkelte teams samt i samarbejdet med det øvrige sundhedsvæsen herunder sygehuse, praktiserende læger og apoteker.

Det er muligt for den enkelte borger, eller dennes pårørende, selv at rapportere en utilsigtet hændelse hvis der sker en fejl i behandlingen f.eks. i medicin håndteringen, forsinket behandlingen eller manglende information f.eks. i forbindelse med indlæggelse. Selve rapporteringen foregår elektronisk på www.stps.dk som er Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside.

Rapporten bliver sendt til det sted hvor hændelsen er sket. Formålet er at skabe læring og forebygge fejl. Der sker ingen tilbagemelding til rapportøren om det videre forløb. Alle rapporter anonymiseres og indsendes til Styrelsen for patientsikkerhed som indsamler og formidler viden til Sundhedsvæset på baggrund af rapporterne.

13. Arbejdsmiljø

Sundhed & Omsorgs Visitation er ansvarlig for at borgeren, i forbindelse med bevillingen, gøres opmærksom på særlige forhold der eventuelt gør sig gældende for leverance af ydelsen. Det er visitator der i forbindelse med hjemmebesøget udleverer borgerinformation: "Sikre og sunde arbejdsforhold i dit hjem".

Når borgeren bevilges en ydelse bliver hjemmet en arbejdsplads. Derfor skal hjemmet indrettes så arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Hvis det ikke er muligt at etablere den optimale løsning, tilpasses ydelsen så den kan leveres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt ud fra en konkret individuel vurdering.

Leverandøren har det overordnede ansvar for at vurdere risici ved arbejdet i hjemmet. Leverandøren har desuden pligt til at sikre, at medarbejderne er instrueret i at udføre arbejdet så medarbejderne ikke får arbejdsskader eller bliver syge af arbejdet.

Leverandøren er ansvarlig for, at der udarbejdes og implementeres en APV (arbejdspladsvurdering) i borgerens hjem, samt installering og anvendelse af de nødvendige APV redskaber f.eks. lift og plejeseng.

Desuden kan der være behov for at lave aftaler om rygeregler, husdyr i hjemmet, brug af rengøringsmidler samt indretning af hjemmet mm.

I de situationer hvor en pårørende instrueres i at være hjælper i forflytningssituationer, skal det fremgå af Esbjerg kommunes EOJ system at den pårørende er vejledt om forflytningen. Efter Persondataloven § 28 skal dette oplyses til den pårørende.

14. Hvad koster indsatserne

Lovgivningsfastlagte takster:

- Indsatser efter Servicelovens § 83, 83a, og 86 er gratis
- Egenbetalingen til Omsorgstandpleje reguleres en gang årligt og er i 2020 540 kr. årligt
- Bliver borgeren bevilget et hjælpemiddel, er der en egenudgift i forhold til almindelig vedligeholdelse. Se mere i pjecen "Du har lånt et hjælpemiddel".
- Bliver borgeren bevilget tilskud til forbrugsgoder er der en egenbetaling der fremgår af bevillingsbrevet.
- Genoptræning og sygeplejeindsatser efter Sundhedsloven er gratis

Politisk fastlagte takster:

Der fastsættes, godkendes og udmeldes takster en gang årlig bl.a. på:

- Transport i forbindelse med visiteret dagtilbud.
- Endvidere skal borgeren betale for evt. forplejning og materialeudgifter.
- Ophold i midlertidig bolig efter Serviceloven: Ophold i boliger til midlertidig ophold er gratis. Dog skal borgeren betale for transport til boligen, forplejning, leje og vask af linned samt evt. vask af privat tøj.

15. Samtykke

I forbindelse med visitation eller revurdering, indhenter Sundhed & Omsorgs Visitation samtykke til brug for egen sagsbehandling.

Leverandøren har ansvaret for, at indhente borgerens samtykke til, at oplysninger om helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger må indhentes/videregives til andre eksterne sundhedspersoner i forbindelse med et behandlingsforløb. Se endvidere Sundhedsloven, kap. 3, Patienters retsstilling, ift. Undtagelser samt Forvaltningslovens § 28.

Samtykke dokumenteres i det kommunale EOJ system

16. Aktindsigt

Forvaltningsloven giver som hovedregel alle, der er part i en sag ret til at se sagens dokumenter. Anmodning om aktindsigt i en personsag fremsendes til Sundhed & Omsorgs Visitation.

Når pårørende ønsker aktindsigt, skal der forefindes skriftligt samtykke for borgeren. Desuden skal det defineres hvad der ønskes aktindsigt i. Kan borgeren ikke give gyldigt samtykke, pga. helbredsmæssige forhold kan fuldmagtsforholdet antages at ligge stiltiende i det nære familieforhold. Har de pårørende gennem længere tid varetaget borgerens interesser, og har borgeren været indforstået hermed, vil det være at gå for vidt at kræve en formel fuldmagt.

Aktindsigten omfatter optegnelser udført af alle autoriserede personer. Dette gælder både det der er elektroniske og i papirform. Desuden har borgeren ret til det, som er skrevet om dem i journalen og andre steder, i forhold til princippet om offentlighed i forvaltningen.

Nærmeste pårørende kan søge aktindsigt i en afdød borgers journal i forhold til sygdomsforløb, døds måde og dødsårsag. Denne videregivelse af oplysninger skal dog antages ikke at være i strid med afdødes ønsker og hensynet til afdøde. Der er ingen formkrav til denne aktindsigt. Denne aktindsigt omfatter ikke ret til aktindsigt i hele journalen. Nærmeste pårørende er her ikke defineret som nært slægtingen men kan være en god besøgsven eller nabo som borgeren har været tæt knyttet til.

17. Hvis borger vil klage over afgørelse

Sammen med bevillingsbrevet / afslaget modtager borgeren en klagevejledning. Klagen kan være mundtligt eller skriftlig. Klagen vil blive behandlet jf. gældende retningslinjer. Når kommunen har modtaget en klage, vil sagen blive genoptaget. Hvis kommunen ændrer afgørelsen, får borgeren besked inden 4 uger. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen videre til Ankestyrelsen sammen med sagens akter.

Hvis borgeren ikke mener at leverancen af de indsatser som borgeren modtager ikke lever op til den kvalitet som er beskrevet i indsatskataloget, kan borgeren rette henvendelse til Visitationen.

18. Tilsyn med kvaliteten

Intentionerne med tilsyn er at sikre borgernes rettigheder, overholdelse af det politisk vedtagne serviceniveau, kvalitetssikre samt skabe organisatorisk læring og vidensdeling.

Tilsynsopgaven er forankret i Myndighed & Faglig Udvikling og der udarbejdes en gang årligt en tilsynsrapport på det samlede tilsyn.

19. Henvisninger til supplerende materiale

Via Esbjerg Kommunes hjemmeside www.esbjerg.dk er der mulighed for at få oplysninger om:

- Samarbejdsaftale om patientforløb, SAM:BO

- Sundhedsloven
- Serviceloven
- Lov om borgeres retssikkerhed
- Lov om offentlighed i forvaltningen

Samt pjecerne:

- Sikre og sunde arbejdsforhold i dit hjem
- Før du søger om hjælp til praktiske opgaver

20. Yderligere oplysninger

Sundhed & Omsorgs Visitation, tlf. 7616 3860.

Kvalitetsstandard	Personlige opgaver
Lovgrundlag	Lov om Social Service §1, §83 og § 95
Visitation	Alle borgere kan henvende sig direkte til Sundhed & Omsorgs Visitation, der har bevillingskompetencen.
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere, der efter en individuel vurdering, har begrænsninger i forhold til at varetage de personlige opgaver og hvor der ikke er andre tilbud, der kan dække borgerens behov • Borgere, som efter afsluttet rehabilitering stadig har begrænsninger i forhold til personlige opgaver og hvor opgaven ikke kan løses med hensigtsmæssige arbejdsteknikker eller arbejdsredskaber • Borgere med midlertidige restriktioner der gør det vanskeligt for borgeren selv at klare de personlige opgaver <p>For mere viden se Indledningen til ydelseskataloget</p>
Sundhed & Omsorgs kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • At udgangspunktet for alle indsatsområder er hjælp til selvhjælp med forebyggende og sundhedsfremmende sigte • At der gives støtte til bevarelse af egenomsorg og at ydelsen tager udgangspunkt i borgerens behov, ressourcer og hjemmets situation i øvrigt • At borgerens værdier, vaner og normer respekteres og danner udgangspunkt for ydelsen • At ydelsen koordineres med leverandører af andre ydelser samt eksterne samarbejdspartnere • At ydelsen udføres efter gældende procedure og retningslinjer
Borgerens kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • At borgerens ressourcer inddrages i opgaverne • At borgeren oplever tryghed og kontinuitet i ydelsen • At borgeren respekteres for egne værdier • At borgeren får den omsorg og støtte der er nødvendig til personlige opgaver for at hverdagen fungerer

	<ul style="list-style-type: none"> • At borgere der har oprettet plejetestamente, kan forvente, at vejledende tilkendegivelser for fremtiden, så vidt muligt overholdes • At borgeren sikres, at ydelsen bygger på opdateret faglig viden • At borgeren oplever at være informeret omkring procedure og observationer
<p>Indsatsområder</p>	<p>For at vedligeholde borgerens ressourcer og fastholde principperne om hjælp til selvhjælp, er det vigtigt at der i enhver opgave fokuseres på at medinddrage og aktivere borgeren.</p> <p>Indhold, omfang og hyppighed for den enkelte borger afgøres ud fra en individuel vurdering og fremgår af det bevillingsbrev, der sendes til borgeren som dokumentation for afgørelsen.</p> <p>Jf. Afgrænsningscirkulæret om sædvanligt indbo skal borgeren selv stille de nødvendighedsremedier til rådighed så ydelsen kan leveres fagligt forsvarligt.</p> <p>Personlige opgaver</p> <p>Personlige opgaver kan udføres i seng, ved håndvask eller som brusebad.</p> <p>Ydelsen i forbindelse med personlige opgaver indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning om hensigtsmæssig tilrettelæggelse og udførsel af ydelsen • Vurdering af anvendelse af teknologiske muligheder • Mobilisering og aktivering af borgerens egne ressourcer • Motivering til selv at udføre personlig hygiejne. • Forflytning ved en person • Toiletbesøg på badeværelse, toiletstol, kolbe eller bækken, inkl. tømning/rengøring efter dette • Skift af ble

- Vask af hænder i forbindelse med toiletbesøg
- Oprydning, tømning af affaldsspand inkl. aftørring af gulve
- Af- og påklædning, oprydning herefter inkl. oprydning i skabe med tøj og linned som borgeren anvender
- Sengeredning inkl. linnedskift.
- Vask/rengøring af kropsbårne hjælpemidler, remedier der anvendes i plejeopgaver
- Tøjvask i forbindelse med personlige opgaver hvor borgeren har meget vasketøj og ydelsen ikke kan dækkes under Praktiske opgaver.

Personlig hygiejne består af følgende:

- Øvre toilette
- Nedre toilette
- Hudpleje
- Kontrakturprofylakse
- Mundpleje
- Barbering/hårfjernelse
- Frisering/føntørring *
- Klipning af fingernegle*
- Fodpleje og klipning af tånegle**
- Make-up og håroprulning***
- Hjælp til særligt personlige hjælpemidler

*Leveres kun i forbindelse med andet besøg i hjemmet.

**Ved fodpleje forstås at fødderne vaskes og indsmøres efter behov for at forebygge hård hud. Ved klipning af tånegle forstås at negle klippes, files og renses.

***Leveres kun til demente eller svært handicappede borgere, hvor det ikke vil være hensigtsmæssigt at ydelsen leveres af andre hjælpere, end dem der er kendt af borgeren.

	<p>Omfang af ydelsen til personlige opgaver</p> <p>Let ugentlig: Personlige opgaver, fx bad en gang ugentlig</p> <p>Let daglig: Dagligt personlige opgaver inkl. forflytning, enkelte toiletbesøg</p> <p>Moderat: Flere gang i døgnet personlige opgaver inkl. forflytning, toiletbesøg</p> <p>Omfattende: Mange gange i døgnet personlige opgaver inkl. forflytning, toiletbesøg</p> <p>Fodpleje**: 1 besøg hver 5-6. uge</p> <p>Forflytning/vending/lejring ved 2. person Ydelsen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning om hensigtsmæssig tilrettelæggelse og udførsel af ydelsen.• Vurdering af anvendelse af teknologiske muligheder. <p>Forflytning, vending og lejring kan foregå ved:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verbal guiding• Fysisk guiding• Med eller uden hjælpemidler <p>Hvor det er muligt foregår forflytning, vending og lejring ud fra normale bevægemønstre.</p> <p>Omfang Når en person kan varetage forflytningen indgår det i ydelsen Personlige opgaver</p>
--	--

Omfattende:

Mange gange i døgnet i forbindelse med forflytning, vending og lejring når der skal to til opgaven

Tilsyn og Omsorg

- Rådgivning om hensigtsmæssig tilrettelæggelse og udførsel af ydelsen.
- Vurdering af anvendelse af teknologiske muligheder.
- Psykisk hjælp og støtte/tilsyn
- Hjælp til ledsagelse*
- Hjælp til at skabe struktur i hverdagens aktiviteter
- Hjælp til økonomisk administration.**
- Motivation til at modtage den nødvendige hjælp til personlige og praktiske opgaver
- Hjælp til enkelte praktiske opgaver for at udnytte borgerens egne ressourcer (gives kun i forbindelse med anden hjælp i hjemmet)
- Motivation til at benytte visiteret dagtilbud

*Kun til borgere hvor ledsagelse til sygehus, læge m.v. ikke er muligt på anden vis.

*Kun til borgere hvor der er behov for ledsagelse til visiteret dagtilbud og hvor anvendelse af Taxa ikke er hensigtsmæssig.

**Kun til borgere hvor det ikke er muligt at pårørende eller udpeget værge gør det for borgeren

Omfang:

Let:

1-3 besøg ugentlig

Moderat:

Dagligt besøg

Omfattende:

Flere besøg i døgnet

Indtagelse af mad og drikke

Ydelse i forbindelse med ernæring indeholder:

- Rådgivning om hensigtsmæssig tilrettelæggelse og udførsel af ydelsen.
- Vurdering af anvendelse af teknologiske muligheder.
- Rådgivning/vejledning vedrørende kost, diæt og væske til borger og/eller pårørende.
- Hjælp til at åbning af dosisdispenseret medicin
- Opvask, oprydning, aftørring og tømning af skraldespand, en gang dagligt.
- Ledsagelse til/fra spisebord også i visiteret dagtilbud

Morgenmåltid:

- Tilberedning og anretning af mad og drikke.
- Tilberedning af mellemmåltider.
- Hjælp til indtagelse.

Middagsmåltid:

- Anretning af mad og drikke.
- Anretning af leveret madpakke.
- Tilberedning og anretning af smørrebrød.
- Optagning af færdiglavet mad fra fryser til optøning og senere tilberedning.
- Anretning af leveret varm mad.
- Opvarmning og anretning af færdiglavet og optøet mad i mikroovn/gryde.
- Tilberedning af mellemmåltider.
- Hjælp til indtagelse.

Aftensmåltid:

- Anretning af mad og drikke.
- Anretning af leveret madpakke.
- Anretning af smørrebrød (smurt i forbindelse med andet besøg)

	<ul style="list-style-type: none"> • Opvarmning og anretning af færdiglavede og optøet mad i mikroovn/gryde. • Tilberedning af mellemmåltider. • Hjælp til indtagelse. <p>Mellemmåltider:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anretning af mellemmåltider og drikkevarer. • Hjælp til indtagelse. <p>Omfang</p> <p>Let: Daglig hjælp</p> <p>Moderat: Flere gange daglig hjælp</p> <p>Omfattende: Hjælp til indtagelse af mad, mange gange i døgnet</p> <p>Akut personlig pleje Ydelsen iværksættes af akutsygeplejen, når der i et akut forløbet er behov for ny/øget hjælp og støtte til personlige og praktiske opgaver.</p> <p>Indhold, omfang og hyppighed for den enkelte borger afgøres ud fra en individuel vurdering foretaget af akutsygeplejen.</p> <p>I forbindelse med afslutning af det akutte forløb med akutsygeplejen, vurderes borgerens fremadrettede behov i samarbejde med Visitationen.</p>
Borgerens mulighed for at bytte ydelse	Ydelse er omfattet af fleksibel hjemmehjælp og kan byttes til anden ydelse indenfor rammerne af Esbjerg Kommunes serviceniveau.
Krav til leverance	Akutte opgaver kan iværksættes fra time til time.

	<p>Fastlæggelse af opstart, tidspunkt og ugedag aftales mellem borger og leverandør.</p> <p>Daglig personlig pleje leveres efter aftale med borgeren fortrinsvis mellem kl. 7.30-10.30 og 20.00-23.00</p> <p>Der skal som minimum være 3 timer mellem 2 hovedmåltider.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Morgenmåltider: Dagligt mellem kl. 7.30–10.00 • Middagsmåltider: Dagligt mellem kl. 11.00–13.00 • Aftensmåltider: Dagligt mellem kl. 16.30–19.00 • Mellemmåltider: Efter behov. <ul style="list-style-type: none"> • Der må ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. • Flytning af opgaven aftales mellem borger og leverandør. • Hvis leverandøren ændrer på det aftalte tidspunkt med mere end 30 min. skal borgeren have besked. <p>Der er en sagsbehandlingsfrist på 5 hverdage for borgere fra andre kommuner, der ønsker deres bevilgede hjælp efter servicelovens § 83, leveret i Esbjerg kommune under et midlertidigt ophold.</p>
Dokumentationskrav	Sundhed & Omsorgs Standard for dokumentation skal følges.
Opfølgning herunder justering og revisitation	<p>Borgeren har krav på, at den bevilgede ydelse løbende justeres efter behov.</p> <p>Leverandøren er forpligtet til at orientere Sundhed & Omsorgs Visitationsenhed om væsentlige ændringer i borgerens helhedssituation, og dermed gøre opmærksom på et evt. behov for justering eller revisitation.</p>
Udarbejdet og senest revideret af	Myndighed og Faglig udvikling november 2019
Politisk godkendt	Sundhed og Omsorgsudvalget 2. marts 2020



Bilag 9 – Visitation og leverandører samarbejde

Se vedlagte fil.



Bilag 10 – Tilsynspolitik

Se vedlagte fil.

Bilag 11 – Nødkald og telefon visitering

Kvalitetsstandard	Nødkald og telefonindvisitering
Lovgrundlag	Lov om Social Service §§ 82, 87 og 112
Visitation	Sundhed & Omsorgs visitation, Akutsygeplejen og Hjemmesygeplejen
Målgruppe	<p>For at være omfattet af målgruppen, skal borgeren acceptere, at der opsættes et låsesystem, som giver medarbejderne adgang til boligen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgere der pga. varigt eller midlertidigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for at kunne tilkalde hjælp døgnet rundt. • Borgere der har brug for tryghed. • Borgere der ikke kan betjene alm. telefon eller mobiltelefon • Borgere med faldtendens hvor personen ikke selv er i stand til at komme op igen eller komme hen til en telefon eller kan bruge en mobiltelefon.
Sundhed & Omsorgs kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre at der efter behov installeres kaldemulighed i hjemmet, som borgeren er i stand til at betjene. • At borgeren kan få hurtigt hjælp i nødsituationer
Borgerens kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren føler sig tryk ved at være i eget hjem. • At borgeren kan bevare sin integritet. • At borgeren hele døgnet har mulighed for at tilkalde hjælp i akutte situationer og ved variable og uforudsigelige behov. • At pårørende føler tryghed.
Indsatsområder	<p>Nødkald</p> <p>Inden bevillingen af nødkald, skal det vurderes om andre muligheder kan benyttes, f.eks. telefonindvisitering, eller extra tilsyn i en kort periode.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nødkaldet virker ved, at borgeren trykker på en sender. Nødkaldet virker elektronisk og går direkte til den mobiltelefon nødkaldet er kodet til. • Ved strømsvigt og behov for batteriskift alarmerer nødkaldet automatisk.

- Ved opsætning af nødkaldet foretages altid en faglig vurdering af, hvorvidt nødkaldet skal gå direkte til sygeplejerskens telefon eller til leverandøren af hjemmehjælp
- Ydelser, når der kaldes nødkald, leveres telefonisk og/eller ved besøg i borgerens hjem afhængig af den konkrete situation.
- Ved opsætning af nødkald udleveres de dertil hørende informationspjecer til borgeren.
- Nødkald **skal** afprøves af borger ved opsætning.

Afprøvning af nødkald der ikke har været anvendt det sidste ½ år:

Hos borgere hvor der kommer personale i hjemmet, og som ikke selv kan varetage at afprøve nødkaldet, skal kontaktpersonen fra den leverandør kaldet går til være behjælpelig med afprøvningen min x 1 hvert ½ år.

Samtidig skal Visitationen kontaktes så der sker en revisitation af behovet for nødkald.

Telefonindvisitering:

- Borgeren ringer til det telefonnummer, som er udleveret af hjemmeplejen
- Opkaldet styres elektronisk, så det går direkte til vagtmobiltelefonen
- Telefonindvisitering kan ske til såvel fastnettelefon som mobiltelefon, det er dog en forudsætning, at telefonnummeret ikke er hemmeligt eller skjult
- Ved bevilling af telefonindvisitering foretages altid en faglig vurdering af, hvorvidt opkaldet skal gå direkte til sygeplejerskens telefon eller til leverandør af hjemmehjælp
- Når borger kontakter hjemmeplejen vurderes, hvilken ydelse, der er behov for at iværksætte
- Ved igangsætning af telefonindvisitering udleveres de dertil hørende informationspjecer til borgeren

	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonindvisitering skal afprøves af borger ved igangsætning <p>Nødkald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet besvares straks • Hjælpen skal være fremme indenfor en ½ time • Ydelsen leveres hele døgnet <p>Telefonindvisitering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel - afhængig af den konkrete situation • Ydelsen leveres hele døgnet
Borgerens mulighed for at bytte ydelsen	Ingen
Krav til leverance	<p>I akutte tilfælde (f.eks. udskrivelser) opsættes/installeres nødkald inden for 1 døgn. Øvrige indenfor 3 hverdage.</p> <p>I akutte tilfælde udleveres en nøgle af borgeren indtil det elektroniske låsesystem kan etableres</p> <p>Leverandøren har ansvaret for, at medarbejderen kan arbejde ud fra gældende faglige standarder og procedurer</p> <p>Nødkald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet besvares straks • Hjælpen skal være fremme indenfor en ½ time • Ydelsen leveres hele døgnet <p>Telefonindvisitering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel - afhængig af den konkrete situation • Ydelsen leveres hele døgnet
Dokumentationskrav	Sundhed & Omsorgs Standard for dokumentation skal følges.

Opfølgning herunder justering og re-visitation	Borgeren har krav på at den bevilgede ydelse løbende justeres efter behov. Leverandøren er forpligtet til at orientere Sundhed & Omsorgs Visitationsenhed om væsentlige ændringer i borgerens helhedssituation og dermed gøre opmærksom på et evt. behov for justering eller re-visitation.
Udarbejdet og senest revideret af	Myndighed og Faglig Udvikling november 2019
Politisk godkendt	Sundhed og Omsorgsudvalget 2. marts 2020



Bilag 12 – Retningslinjer for medicinbehandling

Se vedlagte fil.



Bilag 13 – Ydelseskatalog for sygeplejen

Se vedlagte fil.



Bilag 14 – Standard for dokumentation

Se vedlagte fil.



Bilag 15 – Ankomst til låst dør

Se vedlagte fil.

Bilag 16 – Instruks kvalitetsopfølgning

Myndighed og Fagligudvikling, marts 2019

Formål	At borger får den bevilligede indsats svarende til det politisk godkendte serviceniveau jvf. Katalog for Kvalitetsstandarder
Målgruppe	Visitorer og konsulenter i Myndighed & Faglig Udvikling Teamledere i Hjemmeplejen, privat og kommunal
Lovområde	Serviceoven, LBK nr. 1114 af 30/08/2018
Arbejdsgang	<p>1) Hvis en visitor oplever, at der er ubalance mellem visitation og leveret ydelse eller at det politisk godkendte serviceniveau ikke overholdes, tager visitor kontakt til teamleder med henblik på at bringe forholdene i overensstemmelse. Dette foregår ved en dialogbaseret tilgang og evt. nye oplysninger i sagen indgår i visitors sagsbehandling.</p> <p>Ved teamlederens fravær kan kontakten gå til teamlederens planlægger.</p> <p>2) Hvis det ikke lykkes at få leverede ydelser bragt i overensstemmelse med de visiterede, så laves en formel kvalitetsopfølgning.</p> <p>Det opstartes ved at visitor udfylder skema bilag 2/sender mail til kvalitetssikringskonsulent i Myndighed & Faglig Udvikling</p> <p>3) Konsulent tager kontakt til involverede teamleder og udbeder om en analyse samt beskrivelse af de handlinger, som iværksættes til forbedring</p> <p>4) Konsulent vurderer tilbagemeldingen og tager kontakt retur ved behov for korrektion og læring</p> <p>5) Konsulent arkiverer i Acadre</p>

	6) Konsulent noterer kvalitetsopfølgning på fælles drev (N-drev) under kvalitetsopfølgning – status år xxx og afrapporterer herfra årligt til det politisk udvalg
Bemærkninger	<p><i>Sundhedslovens §138</i> indgår ikke heri, da der ikke er tale om en bevilling jf. et politisk fastlagt kvalitetsniveau. Sygeplejeindsatser udspringer af en lægeordination og niveauet i ydelsen baseres i øvrigt på den sygeplejefaglige udredning</p> <p><i>Sundhedslovens §140</i> indgår ikke heri. Der er tale om en indsats igangsat fra sygehuset via henvisningsretten, og EK fastlægger omfang, metode og niveau for indsatsen via organisationens faglige standarder.</p> <p>Ved uregelmæssigheder indberetter visitator som UTH, når hændelsen falder indenfor hovedkategorierne for UTH.</p>

Hovedkategorier af UTH

Værdier	Beskrivelse
Behandling og Pleje	Ved behandling og pleje vil en sundhedsperson vil typisk have direkte kontakt med patienten. Omfatter hændelser i forbindelse med en sundhedsydelse, fx sygdomsopsporing, udredning, behandling og kontrol, pleje, genoptræning og terapi.
Kirurgisk behandling herunder ECT, anæstesi mv.	Hændelser relateret til alle former for kirurgisk indgreb - dvs. skærende gennembrydning af hud samt electroconvulsiv terapi - elektrochok (forkortet ECT)
Infektioner	Utilsigtede hændelser skal alene klassificeres under 'Infektion', såfremt infektionen opstår i forbindelse med kontakt med sundhedsvæsenet.

Henvisninger, ind/udskrivelse og medicinlister	Hændelser i denne gruppe vil ofte være relateret til planlægningen af patientens ophold eller forløb i sundhedsvæsenet. Der er ofte tale om logistik eller støttefunktioner til selve patientforløbet.
Overlevering af information, ansvar, dokumentation	Omfatter informations- og patientoverdragelse i forbindelse med vagtskifte mv. fra en sundhedsperson (team, institution, sektor) til en anden.
Prøver, undersøgelser og prøvesvar	Test / undersøgelse / prøver / prøveresultater, dog ikke test mm. vedr. blod og blodkomponenter.
Medicinering herunder væsker	Medicineringshændelser omfatter fx ordination af forkert lægemiddel eller forkert dosis, administration af forkert præparat eller styrke, og medicinering på et forkert tidspunkt.
Patientuheld herunder bl.a. fald og brandskader	Utilsigtede hændelser, hvor patienten lider en ikke-tilsigtet skade, skal klassificeres under 'Patientuheld' hvis patienten kommer ud for et • fald, • en brandskade eller • et andet patientuheld
Selvskade og selvmord	Selvskade: Ofte vanemæssig handling, som foretages strengt privat, og hvor formålet er en form for selvhjælp. Selvmordsforsøg: Ikke vanemæssig handling, uden dødelig udgang, hvor formålet er at opnå en ønsket forandring, fx at dø, få hjælp, mm. Selvmord: Selvforanstaltet og selvgennemført handling, hvor den afdøde ønskede og var bevidst om handlingens dødelige konsekvens.
Blod og blodprodukter	Omfatter hændelser med blod, blodkomponenter og -derivater, inklusive hændelser i forbindelse med blodtypebestemmelse, og andre specialundersøgelser og tests af blod, der typisk udføres i blodbanken.
IT, telefoni, infrastruktur, bygninger mv.	Omfatter hændelser, der opstået i forbindelse med de fysiske rammer, udformningen af inden- og udendørsarealer, transport, logistik, kommunikationssystemer, forsyningsystemer, brand- og

	røgdudvikling. Disse strukturer vil ofte være medvirkende faktorer, dvs. være relevante forhold omkring hændelsen, uden at være den direkte eller udløsende faktor.
Gasser og luft	Gasser til medicinsk brug anvendes primært til respiratorpleje, inhalationsterapi og anæstesi. Gasser anvendt til sug indgår i gruppen
Medicinsk udstyr, hjælpemidler, Røntgen mv.	Omfatter hændelser med alt udstyr, der anvendes i forbindelse med diagnostik, behandling og pleje, inkl. engangsudstyr som sprøjter og slanger, plaster, laboratorieudstyr, tandlægeudstyr, samt hjælpemidler til handicappede, fx seng, kørestol, bære, gangrollator og krykker.
Anden utilsigtet hændelse	Utilsigtede hændelse, der ikke kan kategoriseres under en af de øvrige hændelsestyper, skal klassificeres under 'Anden utilsigtet hændelse'.

Skema til kvalitetsopfølgning

Dato.	
Borgers navn:	CPR:
Borgers visitator:	

Hvem leverer ydelsen

Distrikt og teamleder:	Kommunal leverandør: Privat leverandør:
------------------------	--

Med hvilken form for ydelse skal der følges op på kvaliteten?

Ydelsesformen	Sæt X	Bemærkninger
Praktisk hjælp		
Personlig pleje		
Træning		
Daghjem		
Madservice		
Aflastning		
Hverdagsrehabilitering		
Andet		

Beskrivelse af problemstilling:

<p>Analyse af problemstilling</p> <p>(Hvorfor opstod problemstillingen)</p>	<p>Uddybning ved ansvarlig teamleder:</p>
--	--

<p>Iværksatte handlinger hos leverandøren i forbindelse med opfølgningen</p> <p>(Hvordan er problemstillingen løst konkret og generelt)</p>	<p>Uddybning ved ansvarlig teamleder:</p>
<p>Afsluttende vurdering hos Myndighed & Faglig Udvikling</p>	



Bilag 17 – Oplysninger om virksomhedsoverdragelse

Se vedlagte fil.