



Kvalitetskrav for udførelse af helhedspleje i Roskilde Kommune

Indholdsfortegnelse

<i>1. Kvalitetskrav for udførelse af helhedspleje i Roskilde Kommune</i>	<i>3</i>
1.1 Understøttelse af det frie valg	3
1.2. Tildeling af hjælp	4
1.3 Forløbspakker i Roskilde Kommune	4
1.4. Selvbestemmelse	7
1.5. Hvordan udmøntes hjælpen?.....	7
1.6. Daglige krav til leverandørerne.....	8
1.7. Rehabiliterende tilgang til helhedsplejen	9
1.8. Forventninger til udførelsen af helhedsplejen.....	9
1.9. Iværksættelse af hjælpen.....	9
1.10. Delydelser i forhold til praktisk hjælp	11
1.11. Forgæves gang ved levering af hjælp.....	12
1.12. Akutte ydelser samt ændringer i borgerens behov for hjælp.....	12
1.13. Fast kontaktperson samt afløsning	13
1.14. Nødkald	14
1.15. Dokumentation	14
1.16. Forebyggelse og daglig triagering	15
1.17. Samarbejde.....	17
1.18. Magtanvendelse.....	19
1.19. Sammensætning af personale	20
<i>2. Klager, sociale forpligtigelser og informationsmateriale</i>	<i>20</i>
2.1 Tavshedspligt og databehandleraftale.....	20
2.2. Klager	20
<i>3. Kvalitet og opfølgning</i>	<i>21</i>



3.1 Løbende dialog og møder	21
3.2 Egenkontrol og opfølgning	21
3.3 Tilsyn	22
3.4 Utilsigtede hændelser	22
4. Krav til personalet og krav til uddannelse	23
4.1 Kvalifikationskrav til medarbejderne	23
4.2 Arbejdsmiljø	25
5. Andet	26
5.1 Hjælpebidler	26
5.2 Hygiejnekraft	27
5.3 Fakturering og afregning	27



1. Kvalitetskrav for udførelse af helhedspleje i Roskilde Kommune

Nedenfor præsenteres kvalitetskravene for udførelse af helhedspleje i Roskilde Kommune som beskrevet i ældreloven. Roskilde Kommune forbeholder sig ret til at foretage løbende justeringer af kravene, hvor behovet for præciseringer, ny viden, reorganisering, eksterne vilkår som ændret lovgivning, beslutninger om udbud af relaterede ydelser eller lign. medfører behov for justering.

For at løfte opgaven til den forventede kvalitet, vil en privat leverandør, som valgt af en borger, få adgang til Roskilde Kommunes intranet, hvor det er muligt at tilgå Roskilde Kommunes samlede instrukser relateret til helhedsplejen (Kvalitetshåndbogen). Disse opdateres løbende og den private leverandør er forpligtet til løbende at sikre sig, at der altid tages udgangspunkt i den seneste udsendte instruks.

Sundheds- og Omsorgsudvalget har besluttet, at der i Roskilde Kommune anvendes fritvalgsbevis for at understøtte det frie valg mellem mindst to leverandører. Fra 2026 skal der være gennemført et udbud, der muligvis skal erstatte nærværende fritvalgsbevisordning.

Når der i disse kvalitetskrav alene står anført "leverandøren" hentydes til "leverandøren af helhedsplejen"

1.1 Understøttelse af det frie valg

Alle borgere, der bevilges ydelser efter ældrelovens § 10 (personlig pleje, praktisk hjælp og genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse) vil af Myndighedsservice blive oplyst om muligheden for at kunne vælge mellem privat og kommunal leverandør. Det frie valg er understøttet af fritvalgsbevisordning, jf. ældrelovens § 18, stk. 2, punkt 2. Det er borgeren, som dermed selv finder en leverandør og gør Myndighedsservice opmærksom på dette. Myndighedsservice kontakter herefter leverandøren mhp videre forløb og opstart.

Den af borgeren valgte leverandør skal ikke godkendes af Roskilde Kommune, men skal overholde nærværende kvalitetskrav for udførelse af helhedsplejen samt andre relaterede krav. Dette dækker bl.a. over samtlige krav som beskrevet i Roskilde Kommunes arbejdsgangsbeskrivelser under "kvalitetshåndbogen".

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, skal borgeren meddele dette til Myndighedsservice i Roskilde Kommune. Myndighedsservice sender efterfølgende meddelelse til de involverede leverandører. Skift til anden leverandør kan ske med 30 dages varsel. Ved særlige forhold kan der afviges fra denne frist, således at skift til anden leverandør kan ske hurtigere. Det er Myndighedsservice, der afgør om der er særlige forhold, som kan begrunde et hurtigere skift. Den nuværende leverandør er forpligtet til at levere, indtil den nye leverandør tager over.



1.2. Tildeling af hjælp

Ved tildeling af hjælp efter § 10 i ældreloven (helhedspleje) vil borgeren få udleveret informationsmateriale, der beskriver Roskilde Kommunes tilrettelæggelse af helhedsplejen. Denne kan læses på www.roskilde.dk/helhedspleje

Borgerne informeres om klagemulighed og klagevejledning udleveres, hvis der er uenighed om udmålingen af hjælpen.

Personlig pleje, praktisk hjælp og genoptræning uden foregående sygehusindlæggelse dækker behov for hjælp til ydelser som borgeren ikke selv kan udføre eller, hvor der vurderes at være et rehabiliteringspotentiale. Myndighedsservice foretager en samlet vurdering af borgerens fysiske og psykiske funktionsniveau, og denne vurdering ligger til grund for, hvilket pleje- og omsorgsforløb borgeren kan modtage. Alle ydelser tildeles således efter behov og individuel funktionsvurdering af borgeren. Vurderingen sker i samråd med borgeren og evt. pårørende.

Alle borgere vil få revurderet deres behov for hjælp løbende. Revurderingen kan give anledning til ændring af borgerens ydelser. Disse ændringer meddeles leverandøren.

Forefaldende situationsbestemte arbejdsopgaver skal altid løses, uanset hvilken omsorgskategori, der er årsagen til, at medarbejderen er i borgerens hjem. Hvis en medarbejder eksempelvis er ude for at løse en personlig pleje opgave, tørres op efter spild, f.eks. efter en væltet sodavand eller uheld ved toilet. Generelt gælder det, at leverandøren rydder op efter eget besøg.

Leverandøren skal kunne håndtere alle borgere, lige fra den åndsfriske, mere fysisk krævende borger, til borgeren med demens og et mindre plejeb behov, men med udpræget behov for guidning.

Leverandøren vil være forpligtet til at yde den relevante service hos alle borgere, der vælger pågældende leverandør.

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

1.3 Forløbspakker i Roskilde Kommune

I henhold til ældrelovens §§ 9 og 10 skal kommunen give tilbud om helhedspleje i form af få, sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb.

I Roskilde Kommune leveres helhedsplejen via i alt fem pleje- og omsorgsforløb, hvoraf det ene forløb er et rehabiliterende forløb. I de andre pleje- og omsorgsforløb vil borgeren også blive mødt af, at hjælpen leveres både kompenserende og rehabiliterende.

Det er således formålet i alle pleje- og omsorgsforløbene, at borgeren styrker, bevarer eller løbende optræner funktioner til at kunne klare flest opgaver selv. Borgeren skal således i videst muligt omfang medvirke aktivt i funktionerne, med henblik på, at borgeren bliver i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Roskilde Kommune henviser til



arbejdsgangsbeskrivelse for den rehabiliterende tilgang samt håndbog for rehabiliteringsmodellen i Roskilde Kommune.

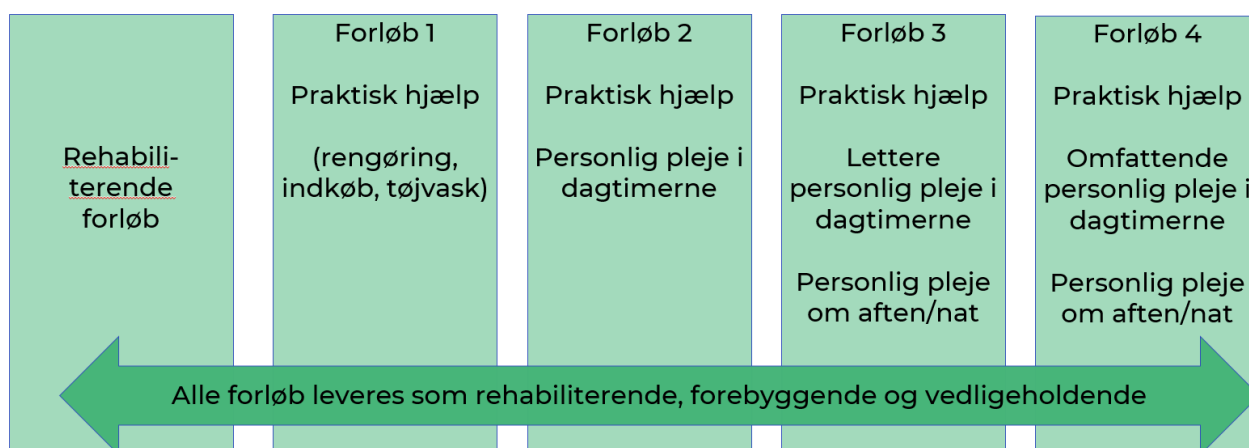
Fremgår ikke andet af afgørelsen om hjælp er det leverandøren, der sammen med borgeren, afklarer, hvilken del af hjælpen, der leveres som rehabiliterende.

Hjælpen i det enkelte pleje- og omsorgsforløb skal løbende tilrettelægges og udføres på baggrund af dialog mellem borger og leverandør. Leverandøren skal løbende i dialogen med borger tage udgangspunkt i borgers aktuelle behov og ressourcer. Dette understøtter borgers behov for medindflydelse på, hvilken hjælp, der gives fra gang til gang.

Hvert pleje- og omsorgsforløb er så rummeligt indrettet, at der ofte kun vil være behov for visitation, hvis borger får behov for mere hjælp og derfor skal have et andet pleje- og omsorgsforløb. Borger vil altid kun være i ét pleje- og omsorgsforløb og ikke i flere samtidig. I alle pleje- og omsorgsforløb vil borger ligeledes kunne få hjælp til ernæring, hvis det vurderes, at borger kan have gavn af dette.

Hvis borger fx har haft et sygeforløb og været sengeliggende i eget hjem i en længere periode, kan det være svært at komme tilbage til det samme funktionsniveau. Leverandøren skal derfor vurdere om der hermed kan være behov for et genoptræningsforløb. Et genoptræningsforløb kan både udføres i borgers eget hjem eller via holdtræning. Det er leverandørens terapeuter, der træffer den faglige beslutning baseret på, hvad de vurderer bedst kan gavne borger. Borger skal inddrages i den beslutning. Myndighedsservice kan i givet fald også tage kontakt til leverandøren mhp. at der stilles krav om opstart af et genoptræningsforløb.

Oversigt over de enkelte pleje- og omsorgsforløb:



Rehabiliterende pleje- og omsorgsforløb

I dette pleje- og omsorgsforløb vil borger modtage en tidsafgrænset og målrettet rehabiliteringsindsats. Det kan være, at borger i en kortere eller længere periode har brug for hjælp og støtte til at bevare eller opnå en meningsfuld og selvstændig hverdag. Roskilde Kommunes mål er at hjælpe borgeren til at bevare eller styrke borgerens ressourcer, så denne er mindst muligt afhængig af hjælp. Når borger henvender sig med et ønske om hjælp, vil



en medarbejder først undersøge mulighederne for at støtte borger til at klare sig uden hjælp igen. Dette kaldes et rehabiliterende forløb. I Roskilde Kommune kalder vi det "Hjælp til Selvhjælp".

Med Hjælp til Selvhjælp menes, at borger vil modtage støtte, træning og vejledning, så borger igen kan komme til at klare flere daglige gøremål og aktiviteter på egen hånd eller med støtte fra en anden person. Det kan for eksempel være hjælp til at udføre rengøring, bad, indkøb, tøjvask og hjælp til at tage tøjet af og på. Det kan også være, at borger har behov for støtte til at tilrettelægge de daglige gøremål og aktiviteter på en måde, så borger føler sig tryk ved at udføre dem.

Det er også muligt, at borger kan blive uafhængig af hjælp ved brug af teknologiske hjælpemidler. Det kan for eksempel være et toilet med hæve-sænke funktion. En anden form for hjælp til borger kan være via virtuelle besøg, hvor borger modtager hjælpen via en tablet. Denne form for besøg skal medvirke til at understøtte hjælp til selvhjælp.

Roskilde Kommunes mål er at støtte borgeren i at være så selvstændig i dine daglige aktiviteter som muligt, og det er derfor væsentligt, at borger er indstillet på at deltage aktivt i det omfang, det er muligt for borgeren.

Efter en periode vil borger sammen med personalet i teamet vurdere om borger har nået dine mål og nu selv kan løse de opgaver, som borger havde svært ved i starten. Måske er borger blevet helt selvhjulpne og uafhængig igen. Så slutter dette pleje- og omsorgsforløb. Hvis borger fortsat har behov for hjælp eller støtte, vil borger få tilbudt ét af de nedenstående pleje- og omsorgsforløb. Her vil hjælpen fortsat have fokus på at inddrage borger og bevare de funktioner og ressourcer, borger allerede har. Denne hjælp kan også ske virtuelt.

Plejeforløb 1 – let støtte i hverdagen

Dette pleje- og omsorgsforløb vil være målrettet til borger, som har brug for praktisk hjælp i hverdagen, dvs. rengøringsopgaver, hjælp til indkøb og tøjvask. Dette inkluderer også rengøring med hjælp fra robotstøvsuger.

Plejeforløb 2 –Plejeforløb i dagtimerne

Pleje- og omsorgsforløb 2 vil være målrettet til borgere, som har et behov for personlig pleje i dagtimerne, enten enkelte dage om ugen eller hverdag. Dette kan fx være hjælp til personlig hygiejne, indtagelse af lægeordineret medicin, støtte/guide og hjælpe med indtagelse af mad og drikke, tilberedning og anretning af morgenmad, og andre måltider, hjælp til forflytning og lign. Har borger fortsat brug for den praktiske hjælp i pleje- og omsorgsforløb 2, så vil den også blive leveret til i dette forløb 3.

Plejeforløb 3 – Let plejeforløb i dagtimerne og aften/nat

Pleje- og omsorgsforløb 3 vil være målrettet til borgere, der – ligesom i plejeforløb 3 - har behov for lettere personlig pleje i dagtimerne samt behov for personlig pleje om aftenen og eventuelt også om natten. Dette kan for eksempel være hjælp til personlig hygiejne, tilberedning og anretning af måltider, mv.



Plejeforløb 4 - Udvidet plejeforløb i dagtimerne og aften/nat

I plejeforløb 5 er målgruppen borgere, der har behov for omfattende personlig pleje i dagtimerne samt behov for personlig pleje om aftenen og eventuelt også om natten.

Dette kan for eksempel være hjælp til personlig hygiejne, anretning af måltider, toiletbesøg og forflytninger.

Når borgeren er tildelt et pleje- og omsorgsforløb vil leverandøren få besked om dette. Afgørelsen og eventuelle præmisser for hjælp vil fremgå af afgørelsen, som kan læses i omsorgssystemet Nexus, jf. afsnit 1.15. Nærmere beskrivelse vil også fremgå af indsatskataloget, der er specifikt målrettet leverandøren af helhedsplejen.

1.4. Selvbestemmelse

Det er målet i Roskilde Kommune at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Roskilde Kommune stiller derfor som krav til leverandøren, at borgerens egne ressourcer inddrages, både de fysiske, sociale og mentale. Det betyder, at når borgeren søger om hjælp eller støtte til opgaver, som borgeren kun vanskeligt eller ikke selv kan klare, vil Myndighedsservice indledningsvist vurdere, om borgeren gennem træning, eller med et hjælpemiddel, kan blive helt eller delvis selvhjulpne igen samt deltage i dele af opgaveløsningen. Leverandøren skal også selv løbende tage højde for borgerens selvbestemmelse. Det er således borgerens selvstændige liv, sådan som det giver mening for borgeren, der er i fokus. Det skal den private leverandør tage højde for i den plan for hjælp som gives til borgeren. Leverandøren skal inddrage både borger og, hvis borger ønsker det, borgers pårørende.

I materiale til borgerne om helhedsplejen (se www.roskilde.dk/helhedspleje) er der flere eksempler på øget selvbestemmelse for borgeren.

1.5. Hvordan udmøntes hjælpen?

Leverandøren modtager afgørelsen om hjælp og via NEXUS kan leverandøren nærmere orientere sig om de specifikke ydelser i det pleje- og omsorgsforløb, som borgeren har modtaget. Det er herefter leverandørens ansvar, i samarbejde med borgeren, at afklare, hvad borgeren har behov for.

Via helhedsplejens pleje- og omsorgsforløb er der for leverandøren et betydeligt udvidet ansvar til daglig tilrettelæggelse af opgaverne som skal løftes hos den enkelte borger. Leverandøren kan dog ikke suverænt selv bestemme, hvilken form for hjælp som leveres. Dette skal altid ske med fuld medinddragelse af borgeren, jf. afsnit 1.4. om borgerens selvbestemmelse. Der er forventning til, at leverandøren har godt kendskab til pleje- og omsorgsforløbenes forskellige indhold.

Der tages forbehold for løbende mindre justeringer i de vejledende tider angivet for pleje- og omsorgsforløbene.



Ikke komplekse sundhedslovsindsatser

Roskilde kommune skal have mulighed for at tildele ikke komplekse sundhedsfaglige opgaver til den private leverandør. Ikke komplekse sundhedslovsindsatser kan eksempelvis være støtte til medicinadministration, støtte til kompresionsbehandling, støtte til kateterpleje og støtte til stomipleje. Roskilde kommune er forpligtet til at sikre, at den private leverandør er orienteret omkring specifikke retningslinjer og instrukser, som vedrører de tildelte sundhedsfaglige opgaver.

Den private leverandør skal have personale som er kvalificeret til at udføre de tildelte sundhedslovsindsatser, og den private leverandør er samtidig ansvarlig for, at personalet er instrueret relevant i udførelsen.

Det påhviler ligeledes den private leverandør at efterleve Roskilde kommunes udarbejdede retningslinjer og instrukser for de tildelte sundhedslovsindsatser. Det er i den forbindelse også den private leverandørs ansvar at sige fra over for sundhedslovsindsatser, som den private leverandør ikke finder, at personalet har de fornødne kompetencer til. Endvidere forpligter den private leverandør sig til kontinuerligt at tilsynsføre på personalets udførelse af de tildelte sundhedslovsindsatser.

Ikke komplekse sundhedslovsindsatser afregnes i henhold til leverandørens pris for personlig pleje.

Komplekse sundhedslovsindsatser

I forbindelse med komplekse sundhedsplejefaglige opgaver, vil det i udgangspunktet være den kommunale leverandør som udfører disse opgaver. I særlige tilfælde, hvor det af både den kommunale og den private leverandør vurderes fagligt forsvarligt, kan komplekse sundhedsfaglige opgaver tildeles den private leverandør. Det gælder til enhver tid, at tildelingen skal bero på en konkret og individuel vurdering og altid efter aftale med ledelsen i begge leverandørled. I udgangspunktet er leverandøren dog ikke forpligtet til at løse komplekse sundhedslovsindsatser.

1.6. Daglige krav til leverandørerne

Praktisk hjælp skal kunne leveres alle hverdage mellem kl. 8.00-16.00. Personlig pleje skal kunne leveres alle ugens 7 dage hele døgnet, året rundt.

Leverandøren er forpligtet til at levere personlig pleje og praktisk hjælp i overensstemmelse med den kommunale myndigheds afgørelse om hjælp. Leverandøren er forpligtet til og har ansvaret for, at alle medarbejdere kender det informationsmateriale som Roskilde Kommune har udarbejdet om helhedsplejen jf. www.roskilde.dk/helhedspleje.



1.7. Rehabiliterende tilgang til helhedsplejen

I Roskilde Kommune arbejdes der med helhedspleje for at sikre, at borgeren får den hjælp og støtte, borgeren har brug for både nu og fremadrettet. Helhedspleje betyder derfor, at se på borgerens hele situation ud fra et rehabiliterende perspektiv. Det betyder, at omdrejningspunktet for støtte og hjælp er borgerens egne ressourcer og motivation til at opnå større grad af autonomi og selvhjulpethed og derigennem livskvalitet. Det betyder, at det daglige arbejde med pleje og praktisk hjælp altid foregår med en rehabiliterende og forebyggende tilgang. I udgangspunktet vil borgeren altid have en rehabiliteringsplan. Planen tager udgangspunkt i en tværfaglig udredning af borgeren og hele borgerens livssituation samt motivation og individuelle mål. Planen skal udarbejdes med størst mulig inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende. Det bestemmer borgeren.

Leverandøren skal anvende de grundlæggende principper for rehabilitering som er beskrevet i "Rehabilitering – en håndbog fra Sundhed og Omsorg" samt de til enhver tid gældende arbejdsgangsbeskrivelser. Se håndbogen på www.roskilde.dk/fritvalgsbevis

1.8. Forventninger til udførelsen af helhedsplejen

Et vigtigt omdrejningspunkt i ældreloven er sikring af kontinuitet omkring den enkelte borger, men så forskellige hjælpere i hjemmet som muligt. Roskilde Kommunes kommunale leverandør har organiseret sig i tværfaglige miniteams med mellem 10 til 15 personer i et team. En leverandør som ønsker at operere som fritvalgsbevisleverandør i henhold til helhedsplejen skal udføre hjælpen med fokus på at sikre en lignende tværfaglig indsats omkring borgeren og med så få forskelligt personale omkring borgeren, således at borgeren har en høj oplevelse af kontinuitet.

1.9. Iværksættelse af hjælpen

Det er Myndighedsservice, som kontakter leverandøren på baggrund af borgerens valg. Leverandøren er herefter forpligtet til at indgå en aftale med borgeren om på, hvilken dag/dage og tidspunkt ydelsen leveres. Leverandøren skal over for Roskilde Kommune oplyse ét døgndækkende telefonnummer. Dette nummer skal kunne besvares 24 timer i døgnet på samtlige dage året rundt. Leverandøren er ansvarlig for at udlevere dette nummer til samtlige egne borgere. Dette skal ske ved første besøg i hjemmet. Med telefonnummeret skal det være muligt for borger og personale at komme i direkte kontakt med den private leverandør dvs. der må ikke være valgmuligheder eller omstillinger, hvor borger eller personale skal foretage tryk i telefonen.

Personlig pleje

Kan iværksættes samme dag og efter behov. Akut behov for personlig pleje iværksættes altid samme dag. Hvis borgeren er ny-udskrevet fra hospitalet, skal leverandøren iværksætte hjælpen umiddelbart efter at have modtaget besked om opgaven, eller på et senere tidspunkt, som beskrevet af Myndighedsservice. Hvis en borger vælger at lade sig udskrive fra rehabiliteringsophold i Roskilde Kommune med kort varsel, og samtidig har brug for hjælp, skal leverandøren iværksætte hjælpen umiddelbart efter at have modtaget



besked om opgaven eller på et senere tidspunkt beskrevet af Myndighedsservice. Det skal være muligt for borgeren at komme i telefonisk kontakt med leverandøren hele døgnet.

Praktisk hjælp

Med mindre andet er aftalt og beskrevet af Myndighedsservice, iværksættes praktisk hjælp senest 14 dage efter, at leverandøren har modtaget besked om opgaven fra Myndighedsservice. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om hjælpen leveres formiddag eller eftermiddag. Sker der ændringer i dette, skal borgeren have besked senest samme morgen inden kl. 9.00. Leverandøren kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør. Det skal være muligt for borgeren at komme i telefonisk kontakt med leverandøren i tidsrummet kl. 8.00 til 15.00.

Flytning af aftale

Ved opstart af personlig pleje og praktisk hjælp, skal leverandøren indgå en aftale med borgeren om leveringstidspunkt.

Personlig pleje kan ikke aflyses og den aftalte tid kan maksimalt rykkes ½ time. Hvis en aftalt leverance om praktisk hjælp falder på en helligdag eller anden officiel fridag, skal leverandøren i god tid før træffe aftale med borgeren om et alternativt besøg. Det alternative besøg skal leveres snarest.

I forhold til praktisk hjælp er det muligt at indgå aftale med borgeren om at flytte leveringstidspunktet, både på borgerens og leverandørens foranledning. Der skal ske registrering af alle flytninger i omsorgssystemet. For indsatser der leveres en gang om ugen skal tilbydes erstatningshjælp inden for 3 hverdage samt inden for en uge ved ydelser der leveres hver 14. dag. Erstatningshjælp tilbydes kun i de tilfælde, at borgeren har uopsættelige aftaler, fx indkaldelse til undersøgelse, bisættelse og lign.

Aflysninger, der meddeles til leverandøren før kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, honoreres ikke. Borgerens krav på et erstatningsbesøg, når borgeren selv aflyser efter kl. 12.00, afhænger dels af hjælpens karakter og dels af, hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering foretages i tvivlstilfælde i samråd med Myndighedsservice.

Ønsker en borger en aftale flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I tilfælde, hvor det ikke er muligt for leverandøren at imødekomme borgerens ønsker, betragtes det som en aflysning fra borgerens side.

Hvis borgeren melder afbud, skal der som udgangspunkt ikke tilbydes erstatningstid medmindre andet er aftalt med visitationen. For både personlig pleje og praktisk hjælp gælder, at alle aflysninger skal indberettes i omsorgssystemet.



1.10. Delydelser i forhold til praktisk hjælp

Når en borger vælger en leverandør af helhedspleje, er denne leverandør ansvarlig for at have indgået aftaler med mindst en underleverandør, der kan levere hhv. tøjvask og indkøb. Der kan også være tale om andre for organisering herunder konsortier, der løser opgaven samlet.

Der er udarbejdet specifikke krav til indkøb og tøjvask som kan ses på www.roskilde.dk/fritvalgsbevis. Det er leverandøren af helhedspleje, som er ansvarlig for, at underleverandøren kan overholde de gældende krav, der er identiske med de aftaler om underleverandører, som Roskilde Kommune som helhedsplejeleverandør har aftaler med.

Afregning af helhedsplejens underleverandører af tøjvask og indkøb sker direkte mellem underleverandør og Roskilde Kommune. Der er en egenbetaling for ydelsen tøjvask. Der sker ikke en differentieret borgerbetaling. Se priserne her: www.roskilde.dk/socialtakster

På faktura til Roskilde Kommune skal det fremgå, hvem der er hovedleverandør af helhedsplejen (dvs. om det er en privat leverandør eller den kommunale leverandør af helhedsplejen).

Indkøb

Borgere kan få indkøb 1 gang om ugen. Borgere i Roskilde Kommune kan indkøbe varer via indkøbsordningen.

Det påhviler leverandøren af helhedspleje, på baggrund af konkret og individuel vurdering at hjælpe med at bestille varer og eventuelt sætte varer på plads. Dette gælder også ved behov for akut bestilling af varer fx efter udskrivning fra sygehus.

Tøjvask

Tøjvask tilbydes som udgangspunkt hver 14. dag. Leverandøren af tøjvask vasker tøj centralt. Borgere med mindre hjælp til vask, herunder fx kun hjælp til ophængning af tøj, vil i udgangspunktet ikke være omfattet af vaskeordningen, men modtage ydelsen i hjemmet. Dette vil dog bero på en konkret og individuel vurdering.

Det påhviler leverandøren af helhedsplejen, på baggrund af konkret og individuel vurdering, at lægge snavset tøj i lærredspøser, sætte det udenfor døren på et aftalt tidspunkt med leverandøren af tøjvask, tage det rene vasketøj leveret ved hoveddør ind samt eventuelt lægge på plads.

Det påhviler ligeledes leverandøren af helhedspleje at give besked til underleverandøren af tøjvask, hvis borgere, af forskellige årsager, har ændret tidspunkt, i forhold til hvornår underleverandøren af vask skal hente/levere vasketøj.



Madservice

Madservice er i henhold til ældrelovens § 13 en selvstændig ydelse, der ikke skal leveres af underleverandør til helhedsplejeleverandøren. I Roskilde Kommune kan visiterede borgere vælge mellem mindst to leverandører af madservice. Det påhviler leverandøren af helhedspleje på baggrund af konkret og individuel vurdering, at yde hjælp til opvarmning af tilberedt mad i mikrobølgeovn samt hjælp til indtagelse af måltider. Maden leveres som afkølet mad to gange om ugen.

1.11. Forgæves gang ved levering af hjælp

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen er forsinket mere end 30 minutter fra den aftalte tidspunkt. Går leverandøren forgæves, det vil sige, hvis borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at få kontakt til borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge, om det på anden vis er muligt at finde informationer om, hvor borgeren opholder sig. Om nødvendigt må leverandøren sikre sig adgang til boligen via låsesmed, jf. straffelovens kapitel 3, § 14. Er der tale om en nødsituation, hvor leverandøren med rimelighed frygter, at borgeren ligger hjælpeløs i sit hjem, vil udgiften til låsesmed kunne pålægges borgeren. Manglende eller sen reaktion fra leverandørens side på forgæves gang betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten.

I øvrige situationer, hvor en låsesmed kan være nødvendig, påhviler betaling for låsesmed borgeren, hvis den manglende tilstedeværelse skyldes forglemmelse hos borgeren, mens leverandøren betaler, hvis borgeren rettidigt har aflyst besøget.

Bliver leverandøren opmærksom på en indlæggelse, sendes besked via omsorgssystemet til Myndighedsservice og de relevante delydelsesleverandører.

Roskilde Kommune er ansvarlig for opsætning af nøglebokse til borgere, der har et nødkald eller borgere, som på grund af lavt funktionsniveau (sengeliggende eller lign.) medfører, at de ikke selv kan åbne døren. Leverandøren skal dele nøgleboks med den kommunale leverandør. Dette kan fx være en nøgleboks ved en lejlighedsopgang.

Leverandøren er ansvarlig for at indkøbe og have udstyr til opdatering af Roskilde Kommunes elektroniske nøglebokse samt det tilstrækkelige antal e-nøgler til nøglebokse så medarbejderne kan tilgå disse. Leverandøren er også ansvarlig for løbende at sikre, at der er logging på, hvilke medarbejdere, som tilgår boksene. Udstyr købes igennem Roskilde Kommune.

Det er den pågældende leverandør, som borger har valgt, der er ansvarlig for at opnå offentlig tilsagn om opsætning af nøgleboks, hvis der er tale om en fredet bygning. Leverandør modtager instruks på nøglesystemet i Roskilde Kommune, herunder bestilling og anvendelse.

1.12. Akutte ydelser samt ændringer i borgerens behov for hjælp

Afgørelse om tildelte ydelser er grundlaget for leverancen og kan som udgangspunkt ikke fraviges. Aftale om den konkrete tilrettelæggelse af hjælpen indgås mellem leverandøren og borger inden hjælpen iværksættes første gang.



Roskilde Kommune arbejder ud fra princippet om tidsmæssig fleksibel hjemmehjælp, hvilket betyder, at leverandøren på daglig basis kan vurdere og individuelt tilpasse hjælpen til den enkelte borger ud fra borgerens behov og medinddragelse.

Hvis et øget behov for hjælp hos borgeren, som modtager hjælp til personlig pleje eller praktisk hjælp og på grund af fx akut opstået sygdom, har behov for yderligere personlig pleje, skal der ikke træffes en myndighedsafgørelse først om eventuelt øget hjælp, hvis behovet er af kortere varighed end op til 5 hverdage. Leverandøren skal således yde borgeren den nødvendige hjælp ved brug af personale med de fornødne kvalifikationer. Det er en forudsætning, at borgerens velbefindende (ernæring, helbred mv.) ikke forværres.

Har borgeren et fortsat behov for mere hjælp, ud over de 5 hverdage, træffer Myndighedsservice en ny konkret og individuel afgørelse om behovet for hjælp.

Leverandøren er altid forpligtet til at registrere i hvilket omfang, der forekommer ændringer af hjælpen.

Leverandøren er forpligtet til at indberette alle ændringer i borgerens hjælpebehov. Leverandøren har også pligt til at dokumentere fravigelser fra den hjælp, der er truffet afgørelse om. Dette er ligeledes vigtigt i forhold til fakturering. Leverandøren har ansvar for straks at melde væsentlige sociale eller helbredsmæssige ændringer hos borgeren til Myndighedsservice. Ved ændringer relateret til sundhedslovsindsatser kontaktes den sygeplejefaglige koordinator. Dette gælder både ved en forbedring og ved forværring af borgerens tilstand, pårørendes hjælpeindsats m.v.

Hvis borgeren er indlagt på hospitalet eller er på ferie, og borgeren modtager andre ydelser, som fx madservice, tøjvask eller indkøb, skal leverandøren meddele dette til den enkelte leverandør af disse ydelser, jf. ovenstående afsnit om delydelsesleverandørerne.

Leverandøren er ansvarlig for at gennemse korrespondancemeddelelser i KMD NEXUS vedr. indlæggelser og udskrivelser samt opgaver minimum 2 gange pr. vagt i alle ugens dage.

1.13. Fast kontaktperson samt afløsning

Der skal være kontinuitet i hjælpen og dermed færrest mulige hjælpere hos borgeren. Leverandøren skal tilstræbe at udpege en fast hjælper til borgeren således, at det hovedsageligt er denne hjælper, der yder den tildelte hjælp til borgeren. Kontaktpersonen er ansvarlig for kontakten til borgeren samt, at hjælperne i hjemmet er bekendt med de konkrete forhold hos borgeren.

Ved den faste medarbejders sygdom, ferie eller andet fravær, skal leverandøren garantere afløsning. For at sikre størst mulig kontinuitet i leveringen af ydelsen, skal leverandøren tilstræbe, at afløsningen sker med en fast afløser eller, som minimum, fra en begrænset kreds af leverandørens samlede personale. Leverandøren skal, på anmodning herom, kunne dokumentere kontinuitet i afløsningen.



1.14. Nødkald

Nogle borgere har installeret nødkald. Det er den kommunale leverandør, som modtager indkomne nødkald. Har borgeren valgt den private leverandør, vil den kommunale leverandør med det samme tage kontakt til den private leverandør med henblik på, at den private leverandør straks kommer frem til borgerens hjem og får hjulpet borgeren. Leverandøren skal derfor have beredskab til at reagere på nødkald, hos borgere, der har valgt leverandøren.

Det anbefales, at den private leverandør har let adgang til hjælpemidler som fx en Raizer til at hjælpe i de konkrete situationer hvor der vil være behov for hjælpemidler og eventuelt assistance fra kolleger. Roskilde Kommune har indgået aftale med Falck om hjælp til løft i de situationer, hvor en fx Raizer ikke kan benyttes. Det er sygeplejerske i den kommunale hjemmepleje, som foretager vurderingen, hvorvidt Falck skal rekvireres.

Roskilde Kommune opsætter og nedtager nødkaldet. Hvis borgerens nødkald skal repareres, skal leverandøren tage kontakt til Roskilde Kommunes hjælpemiddelaftsnit telefonisk via KVIK service på hverdage kl. 10.00 -14.00 undtagelsesvis fredag eller via mail til fællespostkasse i hjælpemiddelaftsnittet.

1.15. Dokumentation

Leverandøren skal dokumentere i henhold til lovgivning og Roskilde Kommunes til enhver tid gældende retningslinjer på området.

Roskilde Kommunes elektroniske omsorgsjournalsystem er KMD NEXUS samt mobil løsningen NEXUS Mobile. Leverandøren er forpligtet til at anvende KMD NEXUS til:

- Generel dokumentation.
- Kommunikation med myndighedsfunktioner og hospitaler mv.
- Ajourføring af kontaktoplysninger til pårørende i prioriteret rækkefølge.
- At holde sig orienteret om opgaver og ændringer i borgers journaloplysninger, samt løbende dokumentere i Roskilde Kommunes omsorgssystem.
- Kalenderplanlægning.

Leverandøren skal foretage løbende og tidstro dokumentation, jf. anvendelse af NEXUS Mobile. Leverandøren skal endvidere have en sundhedsfaglig dokumentationsansvarlig. Den dokumentationsansvarlige skal som minimum være sundhedsprofessionel. Leverandøren skal anvende Roskilde kommunes omsorgssystem. Omkostninger til licenser og lignende afholdes af leverandøren.

Roskilde kommune tilbyder uddannelse af superbrugere, mhp at dokumentation sker i henhold til ønskede niveau og metode i Roskilde kommune. Antal superbrugere aftales nærmere mellem Roskilde kommune og leverandøren.



Omkostninger forbundet med eventuel uddannelse af hele personalet i brug af omsorgssystemet påhviler leverandøren.

Adgang til det nuværende omsorgssystem sker via en webadresse samt en app-løsning. Selve web- og app-løsningen kan tilgås fra enten en iOS eller Android enhed. Leverandøren skal anvende kommunes omsorgssystem. Omkostninger til licenser og lignende afholdes af leverandøren. Leverandøren skal anvende tofaktor-login ved adgang til systemet. Adgangen kan ske via OS2faktor, kodeviser eller anden af kommunen anvendt løsning for sikker adgangsstyring.

Alt borgerrelateret kommunikation og dokumentation vedrørende borgere skal foregå via det elektroniske omsorgssystem. Alle medarbejdere skal have adgang til IT- og omsorgssystemet. Instruksfiler, der beskriver, hvordan leverandøren og Roskilde Kommune samarbejder, vil være tilgængelig i det benyttede omsorgssystem. Leverandøren skal dokumentere efter de til enhver tid gældende standarder.

Det er krav, at leverandøren dokumenterer ændringer i borgerens tilstand. Leverandøren skal ved ophør af en kontrakt, sikre sig, at alle borgere tilknyttet leverandøren afsluttes i planlægningsdelen i NEXUS.

Ved skift af omsorgssystem skal leverandøren selv betale for eventuelle ekstra udgifter forbundet hermed.

Indkøb af tablets og mobiltelefoner til dokumentation skal ske via kommunens IT-afdeling, således at enhederne kan indgå i kommunens MDM-løsning og sikkerhedsopsætning.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at have oprettet et SOR-id (Sundhedsvæsenets Organisations Register ID).

1.16. Forebyggelse og daglig triagering

Forebyggelse handler om at gribe ind i tide. Kan borgeren støttes inden små problemer vokser sig større, kan man ofte undgå, at få behov for mere omfattende hjælp senere. Det kan for eksempel være hjælp til at bevare balancen, struktur i hverdagen eller støtte til sociale aktiviteter, så borger ikke bliver isoleret. Leverandøren skal derfor sikre sig at holde sig orienterede om de indsatser Roskilde Kommune i disse år er ved at opbygge i forhold til nye forebyggende indsatser. Disse indsatser har til hensigt at forhindre opståen og udvikling af sygdomme, psykosociale problemer eller ulykker. I forbindelse med tilrettelæggelse af den generelle forebyggelsesindsats skal der være et relevant blik for, hvordan lokale fællesskaber og civilsamfund kan bidrage til fx at understøtte ældres livskvalitet, sociale velvære og funktionsevne.

De generelle forebyggende indsatser dækker bl.a. over initiativerne Tidlig forebyggelse, Social henvisning og Cirkler på sundheds- og omsorgsområdet. Disse er alle med til at understøtte, at ældre borgere i Roskilde Kommune kan forebygge funktionstab og styrke deres mulighed for at leve et selvstændigt og meningsfuldt liv samt bibeholde deres funktionsevne længst muligt og derved klare dagligdagens gøremål både fysisk, psykisk og socialt.



- Med "Tidlig forebyggelse" kan borgerne selv opspore begyndende tegn på funktionstab gennem et digitalt selvscreeningsværktøj, og de kan få adgang til en tidlig, hurtig og faglig indsats i kommunens Sundheds- og omsorgscentre ved udslag i selvscreeningerne.
- Med "Social henvisning" kan borgerne henvises af praktiserende læger, civilsamfundet og andre relevante aktører til en brobygger i kommunen, som understøtter borgerens deltagelse i relevante tilbud og fællesskaber.
- Med "Cirkler" kan borgerne få let adgang til meningsfulde fællesskaber i deres lokalsamfund. Med "Borgerens vej" får alle borgere en enkel adgang til hjælp i kommunen, bl.a. gennem etablering af Midtpunktet på kommunens Rådhus, som guider og hjælper borgere videre ud i livet.

Foruden de ovenstående indsatser arbejder Roskilde Kommune med at forebygge uhensigtsmæssige indlæggelser. Til det formål har Roskilde Kommune udviklet et digitalt hjul (herefter Roskilde Hjulet). Roskilde Hjulet benyttes til at observere og reagere på ændringer hos svækkede ældre borgere.

MDM løsning til eventuelle indkøbte tablets og mobiler til triage skal godkendes af Roskilde Kommune.

Den digitale løsning fungerer både på Android og IOS Apple.

Roskilde Hjulet består af seks fokuspunkter (fx hjemmet, spise/drikke, medicin). Fokuspunkterne er udtryk for, hvad leverandøren i hjemmet skal være opmærksom på. Roskilde Hjulet har en interface med KMD NEXUS, således, at kørelister trækkes automatisk til Roskilde Hjulet og triagering foretaget med Roskilde Hjulet lagres direkte i borgerens journal.

Medarbejdere, der kommer i borgerens hjem skal triagere borgere, hver dag eller hver gang leverandøren er i borgerens hjem. Herefter skal leverandøren, via brug af sundhedsfagligt personale, analysere på de samlede observationer. Dette skal foretages minimum en gang dagligt. Ved overgang og anvendelse af den digitale triageløsning stiller Roskilde Kommune krav om, at leverandøren benytter central digital informationsskærm, hvor sundhedsfagligt personale dagligt monitorerer og tager handling på borgere, som er triageret i observationsfelterne gul eller rød.

Er borgere vurderet i observationsfeltet gul eller rød, er leverandøren herefter forpligtet til samme dag at kontakte den kommunale sygepleje med henblik på, at sygeplejen foretager den nødvendige opfølgning hos borgeren.

Roskilde Kommune tilbyder præsentation i den digitale løsning Roskilde Hjulet samt præsentation af, hvordan der arbejdes systematisk med tidlig opsporing og brugen af screeningsredskaber. Endvidere stiller Roskilde Kommune licens til brug af softwareløsningen til Roskilde Hjulet til rådighed.

Leverandøren er generelt forpligtet til at anvende Roskilde hjulet, som er software, hvor leverandørens medarbejdere kan henholdsvis observere og triagere borgere samt analysere på de samlede observationer.



Leverandøren er generelt forpligtet til at anvende ovennævnte digitale løsning til triagering. I efteråret 2025 arbejder Roskilde Kommune på en revitalisering af triagering, hvorefter der ikke i første omgang er et direkte krav om digital triagering for en privat leverandør af helhedspleje, men dog fortsat løbende observationer om ændringer i borgerens tilstand, der kan meldes tilbage til den kommunale sygepleje, jf. ovenstående.

1.17. Samarbejde

Roskilde Kommune har fokus på et godt tværfagligt samt tværsektorielt samarbejde til gavn for de berørte borgere. Det betyder, at leverandøren skal samarbejde med både interne og eksterne aktører. Foruden et tæt samarbejde mellem den kommunale myndighed, herunder Myndighedsservice og Hjælpemiddelafsnittet samt den kommunale hjemmepleje, følger nedenstående de vigtigste aktører, som leverandøren skal samarbejde med. Listen over aktører, som leverandøren skal samarbejde med er ikke nødvendigvis udtømmende, men nedenstående aktører og samarbejdspartnere dækker de væsentligste situationer, hvor en tværfaglig eller tværsektoriel indsats skal medvirke til at sikre, at borgeren oplever en helhedspleje. Nuværende snitflader og samarbejdsstrukturer skal ligeledes opfattes dynamisk, da der løbende sker en udvikling i det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde.

Praktiserende læger/sygehuse

Leverandøren skal kunne samarbejde med almen praksis og sygehuse omkring borgerens forløb på tværs af sektorer. Samarbejdet med praktiserende læger, sygehuse og hjemmepleje/ hjemmesygepleje er beskrevet i Sundhedsaftalen 2024-2027.

Sundhedsaftalen for Region Sjælland 2024-2027, samt værktøjskasse, kan ses her:

<https://www.regionsjaelland.dk/fagfolk/sundhedsaftale-og-samarbejde/sundhedsaftalen/sundhedsaftale-2024-2027>

<https://www.regionsjaelland.dk/fagfolk/sundhedsaftale-og-samarbejde/vaerktoejskassen-og-tvivilsspoergsmaal/vaerktoejskassen>

Leverandøren skal endvidere opfylde de betingelser, som er anført i § 95 i Overenskomst for almen praksis, og gælder for den elektroniske kommunikation med de praktiserende læger.

Udskrivningskoordinatorer

Som en del af Myndighedsservice, sørger udskrivningskoordinatorerne for et gnidningsfrit og godt udskrivningsforløb for borgere mellem sygehus og eget hjem eller rehabiliteringsplads. Leverandøren skal samarbejde med udskrivningskoordinatorerne omkring levering af hjælp i forbindelse med borgeres udskrivelse fra sygehuset. Leverandøren skal med kort varsel (dag til dag) kunne deltage i planmøder på sygehusene på terminale/ svært komplekse borgere. Det skal være muligt for koordinatorerne at få kontakt til leverandøren på dennes døgnnummer.

Rehabiliteringsophold samt hjemkomst efter et rehabiliteringsophold



Leverandøren er, ved behov, forpligtet til at deltage i forhold til egne borgere, som skal hjem efter et rehabiliteringsophold eller borgere, som har haft en midlertidig plads på et af kommunes plejecentre. Leverandøren er også forpligtet til at støtte borgeren i at komme til eget hjem så hurtigt som muligt. Leverandøren er samtidig forpligtet til at medvirke i en eventuel målopfyldelse ved rehabiliteringsplan når borgeren er hjemvendt.

Demensområdet

Borgere med en demensdiagnose eller tilsvarende problematik er knyttet til en demenskoordinator, som leverandør er forpligtet til at samarbejde med.

Demenskoordinatoren udarbejder en demensfaglig vurdering, som indgår i udarbejdelse af døgnrytmeplanen, som leverandøren udarbejder.

Demenskoordinatorerne har en koordinerende funktion i forhold til borgere med en demenssygdom og skal derfor kontaktes ved ændringer i borgerens hverdag. Ved adfærd der giver anledning til iværksættelse af indsatser skal visitator fra Myndighedsservice også inddrages.

Det er af betydning for den demensfaglige og forebyggende indsats, at leverandør har viden om demens, den personcentrerede omsorg og kan handle ved observerede ændringer. Vurderer leverandøren, at der fx er behov for at undersøge for urinvejsinfektioner, måle blodtryk, puls og temperatur, kontaktes den kommunale sygepleje.

Leverandør er forpligtet til at medvirke ved aflastning af pårørende til borgere med demens i eget hjem.

Der er mulighed for støtte i 8 timer pr. måned i tidsrummet 10-15 eller 15-22. Pårørende kan bestille min. 2 timer – max 4 timer af gangen, og det aftales 4 uger før med leverandør.

Træning

Leverandøren skal samarbejde med Roskilde Kommunes træningsafsnit, både når borgeren deltager i et træningsforløb, og når forløbet skal afsluttes. Træningsforløb sker efter sundhedslovens § 140. Træningsafsnittet udarbejder mål sammen med borgeren, hvor målopfyldelse både er afhængig af indsatsen i træningslokalerne, men også ved, at der sker en opfølgning i borgerens hjem. Derfor skal leverandøren opfordre og støtte borgeren i at opnå sit mål gennem aktiv inddragelse i hverdagsaktiviteter, personlig pleje og praktisk hjælp, så indsatsen bliver tværfaglig og sker med et rehabiliterende sigte. Dette skal fortsætte efter endt træningsforløb.

Akutteam

Leverandøren skal samarbejde med Roskilde Kommunes akutteam. Akutteamet har til formål at:

- forebygge sygehusindlæggelser og genindlæggelser ved en tidlig, intensiv kommunal indsats i forbindelse med akut forværring af borgerens kroniske lidelse eller almene tilstand.



- øge trygheden for borgere i Roskilde Kommune, som oplever akut forværring i deres kroniske lidelse eller almene tilstand
- øge de sygeplejefaglige kompetencer i hjemmesygeplejen, plejecentre, socialområdet og Akutpleje og Rehabilitering i relation til særligt komplekse pleje- og behandlingsopgaver gennem relevant rådgivning og oplæring i komplekse sygeplejeopgaver

Målgruppen er ældre, hjemmeboende borgere, der i forvejen modtager kompleks pleje i eget hjem og på kommunens midlertidige pladser som er kommet i en yderligere akut risiko for indlæggelse på grund af opblussen i en kronisk lidelse eller en i øvrigt almen tilstand. Akutteamet fungerer i hele Roskilde Kommune og samarbejder med alle enheder indenfor hjemmeplejen, plejecentre, hjemmesygeplejen, akutpleje og socialområdet. Leverandøren vil endvidere være forpligtet til at samarbejde med ernæringskonsulenter, som ligeledes er en del af både akutindsats og forebyggende indsats i Roskilde Kommune.

Hjælpe midler

Hjælpe midler leveres fra Hjælpe midde lafsnittet, og de bevilliges primært efter servicelovens §§ 112, 113, samt 116. Der bevilges både tekniske hjælpemidler (fx kørestol) og personlige hjælpemidler (fx kompressionsstrømper). Det er leverandørens opgave at samarbejde med medarbejdere i Hjælpe midde lafsnittet omkring levering, installation og afhentning af hjælpemidler og boligændringer i borgernes hjem. Det er ligeledes leverandørens opgave, i samarbejde med borgeren, at rette henvendelse til afsnittet ved behov for nødvendig reparation af hjælpemidler. Borgeren støttes i opgaver vedrørende drift, rengøring og vedligeholdelse af hjælpemidler. Det kan for eksempel være at træffe aftale med cykelsmed omkring lapning af kørestolshjul. Leverandøren er forpligtet til at understøtte hensigtsmæssig brug af hjælpemidler og boligændringer, herunder at reagere på ændringer i borgerens funktionsniveau, som kan give anledning til en fornyet vurdering af behovet for hjælpemidler og boligændringer.

Virtuelle borger møder

Leverandøren skal kunne foretage virtuelle borger møder, hvor leverandørens fysiske møde med borgeren erstattes helt eller delvis af et virtuelt møde. Det virtuelle møde leveres af Roskilde Kommune primært inden for personlig pleje og sundhedslovs indsatser. Privat leverandør forventes, at levere virtuelle besøg hos relevant målgruppe. I Roskilde Kommune varetages virtuelle opkald af virtuelle ambassadører i Den virtuelle enhed. Opkald varetages via computer eller tablet (IOS eller android); Roskilde kommune udlåner tablet til borgere, som de leverer indsatser til.

Roskilde Kommune arbejder hen imod, at 10% af borgerne kan modtage 25 % af deres besøg som virtuelle besøg.

1.18. Magtanvendelse

Borgerens selvbestemmelsesret skal respekteres. Modsætter borgeren sig den nødvendige hjælp, skal den forsøges givet med socialpædagogiske tiltag inden der



undtagelsesvist anvendes magt efter reglerne herom. Der skal forinden ansøges om tilladelse til anvendelse af magt jf. regler om magtanvendelse.

Indgreb skal registreres og indberettes til den relevante myndighed på området i henhold til de gældende regler herom og der skal samtidig udarbejdes handleplan med henblik på at forebygge en lignende situation.

1.19. Sammensætning af personale

Leverandøren skal på foranledning kunne redegøre for den procentvise sammensætning af personale i virksomheden opdelt efter hhv. 1) sosu-hjælpere, 2) sosu-assistenter, 3) terapeuter, 4) sygeplejesker, 5) uaglært personale og 6) andet personale (dette skal angives).

Der skal være den fornødne personalesammensætning tilstede til, at kunne dække alle fagområder og sikre den tilstrækkelige tværfaglighed, der er ønsket i ældreloven. Roskilde Kommune vurderer ud fra en samlet helhed, om sammensætningen er tilfredsstillende.

Konstaterer Roskilde Kommune, at personalesammensætningen ikke er tilstrækkelig, skal leverandøren handle herpå. Leverandøren vil herefter blive indkaldt til et møde med Roskilde Kommune, hvor leverandøren skal redegøre for manglerne og hvilke tiltag leverandøren vil tage for at afhjælpe manglerne.

2. Klager, sociale forpligtigelser og informationsmateriale

2.1 Tavshedspligt og databehandlersaftale

Alle leverandørens medarbejdere skal underskrive erklæring på at have modtaget information om gældende lov om tavshedspligt. Dette er forhold til mellem leverandøren som arbejdsgiver og leverandørens ansatte personale.

Leverandøren er ved opgavevaretagelsen, jf. retssikkerhedsloven § 43, stk. 2 omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Leverandøren forpligter sig endvidere til at overholde sikkerhedsforskrifter m.v. i forbindelse med behandling af personoplysninger, jf. databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. Leverandøren skal ligeledes udarbejde en databehandlersaftale. Se skabelonen for denne på www.roskilde.dk/fritvalgsbevis

2.2. Klager

Hvis en borger er utilfreds med den afgørelse, der er truffet om tildeling af hjælp efter ældreloven, kan borgeren indbringe en klage til Myndighedsservice. Her vil den pågældende borgers sag blive vurderet, og hvis afgørelsen ikke kan ændres, sendes klagen videre til Ankestyrelsen. Klager over udførelsen af den tildelte hjælp behandles af leverandøren. Klager videregives umiddelbart til leverandøren, der er forpligtet til snarest til Myndighedsservice at fremkomme med et fyldestgørende svar til borgeren. Ved klager er leverandøren forpligtet til at videregive alle relevante oplysninger til sagens



behandling. Såfremt klagen skønnes berettiget, er leverandøren forpligtet til umiddelbart at bringe de påklagede forhold i orden uden beregning.

Leverandøren registrerer alle skriftlige og mundtlige klager, som leverandøren måtte modtage fra borgerne. Klager opdeles i følgende kategorier:

- Klager over udførelsen af hjælpen
- Klager over medarbejdere
- Klager over borgerens samarbejde med leverandøren

Roskilde Kommune kan på foranledning anmode om at modtage de registrerede klager. Modtager leverandøren henvendelse fra Styrelsen for Patientsikkerhed vedr. tilsyn, redegørelse eller lign. skal dette meddeles med det samme til Roskilde Kommune. Manglende information til Roskilde Kommune vil blive betragtet som misligholdelse af kontrakten.

3. Kvalitet og opfølgning

3.1 Løbende dialog og møder

Roskilde Kommune ønsker en god dialog med samtlige leverandører. Leverandørens tilgang til samarbejdet er essentielt, såvel i forhold til Roskilde Kommune som til andre leverandører og vigtigst i forhold til borgerne.

Der skal være et tæt samarbejde mellem den private leverandører og den kommunale leverandør af hjemmepleje, samt underleverandører af delydelser, Myndighedsservice samt andre aktører på området, som fx sygehus, praktiserende læger, mv.

Både leverandøren og Roskilde Kommune 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.

Herudover vil der hvert år blive afholdt en række statusmøder mellem den kommunale myndighed og den private leverandør, hvor det er muligt for begge parter at bidrage til dagsorden.

3.2 Egenkontrol og opfølgning

Leverandøren har pligt til at fastsætte egenkontrolprocedurer, så det sikres, at ydelserne leveres korrekt. Herudover har Roskilde Kommune pligt og ret til at følge op på om ydelserne leveres inden for de til enhver tid gældende krav og rammer. Leverandøren skal derfor sikre, at egenkontrol:

1. er tilgængeligt og gennemskueligt, så det kan efterprøves ved fx de kommunale tilsyn og kvalitetsundersøgelser.



2. kan fremvise kopi af alle indberetninger om magtanvendelse samt behandlede utilsigtede hændelser.

3.3 Tilsyn

Som en del af Ældrereformen er der etableret et nyt tværkommunalt ældretilsyn, der samler de nuværende 98 kommunale tilsyn og det statslige ældretilsyn under én fælles model. Tilsynet, som Roskilde Kommune er underlagt, har hjemsted i Gentofte og har til opgave at evaluere pleje- og omsorgsenheder (plejehjem, plejeboliger og både kommunal og private leverandørers udførelse af plejeydelser) uden for egen kommune for at sikre uvildighed. Samtlige leverandører i forhold til helhedspleje er underlagt det tværkommunale tilsyn.

Tilsynet vil være både risikobaseret og læringsorienteret. Tilsynsindsatsen rettes mod de enheder, hvor der er størst risiko for kvalitetsproblemer, og baseres på faglig dialog, sparring og rådgivning.

Tilsynet vil bl.a. have fokus på:

- Kvalitet i helhedsplejen, herunder trivsel, relationer og selvbestemmelse.
- Faglighed og ledelse i plejeenhederne.
- Rehabilitering og aktiviteter samt sammenhæng i forløbet.
- Dokumentation og procedurer, med mulighed for påbud ved alvorlige mangler

Styrelsen for Patientsikkerhed fører sundhedsfagligt tilsyn med kommunale, regionale og private sundhedstilbud – herunder hjemmesygepleje, hjemmepleje og plejehjem.

3.4 Utilsigtede hændelser

Leverandøren er forpligtet til at rapportere de utilsigtede hændelser (UTH), som beskrevet i Sundhedslovens kapitel 61 i Dansk Patientsikkerhedsdatabase. Leverandøren er forpligtet til at analysere og drage læring af de utilsigtede hændelser, som leverandørens personale er involveret i, med det formål at skabe øget patient-sikkerhed i den sundhedsfaglige indsats. Leverandøren er forpligtet til at udpege en UTH-ansvarlig efter kontraktindgåelse. Den UTH-ansvarlige skal introduceres til arbejdet med UTH af Roskilde Kommunes risiko-manager.

Sagsbehandling af de rapporterede UTH i Dansk Patientsikkerhedsdatabase samt aggregeret analyse af de rapporterede utilsigtede hændelser påhviler den af leverandøren udpegede UTH-ansvarlige. Leverandøren er forpligtet til at deltage i tværsektorielle analyser af utilsigtede hændelser, hvor leverandøren er involveret. Dette iværksættes på baggrund af bestemmelserne i Sundhedsaftalen mellem KKR Sjælland og Region Sjælland. Leverandøren er endvidere forpligtet til at deltage i den kommunale organisering omkring arbejdet med UTH. Aktuelt afholdes der i Roskilde Kommune 4 UTH-netværkssamlinger årligt.

Oplysninger, der rapporteres i Dansk Patientsikkerhedsdatabase, må ikke sanktioneres af Roskilde Kommune, eller på anden måde indgå i tilsyn eller kvalitetsopfølgning på



leverandørens udførelse af opgaver. På forlangende skal det dokumenteres, at der har været afholdt læringsseancer efter utilsigtede hændelser. Roskilde Kommunes risikomanager, har til opgave at følge udviklingen i UTH for alle leverandører for på den baggrund at informere og undervise leverandørerne.

3.5. Overholdelse af persondataloven og databehandleraftale

Fritvalgsbevisleverandør er selv ansvarlig for 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, lov nr. 502 af 23. maj 2018, med senere ændringer.

Ønsker en fritvalgsbevisleverandør at operere som leverandør i forhold til helhedspleje, vil denne modtage personoplysninger, som leverandøren bliver selvstændig dataansvarlig for. Leverandøren skal derfor underskrive en databehandleraftale. Skabelon for dette er vedlagt under www.roskilde.dk/fritvalgsbevis

4. Krav til personalet og krav til uddannelse

4.1 Kvalifikationskrav til medarbejderne

Medarbejdere, der udfører hjælp efter ældreloven, skal som udgangspunkt have en sundheds- eller socialfaglig uddannelse.

Det forudsættes, at leverandørens medarbejdere kan tale og skrive forståelig dansk.

Leverandørens medarbejdere skal bære en arbejdsuniform med tydeligt logo. Leverandørens medarbejdere skal være forsynet med synlig legitimation med billede.

Leverandøren er forpligtet til, at der underskrives erklæring om tavshedspligt samt, at der indhentes straffeattest ved ansættelse af personale. Leverandøren skal i den forbindelse vurdere, at indholdet i straffeattesten ikke er til hinder for, at personen selvstændigt varetager besøgene hos borgerne. Desuden skal der indhentes børneattest på relevante medarbejdere. Børneattest skal desuden indhentes for nye og nuværende medarbejdere, hvis de får opgaver med direkte kontakt til børn under 15 år.

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere er vidende om, at de ikke må handle med borgeren, modtage eller give gaver (herunder arv) eller låne penge til eller af borgeren. Der henvises endvidere til publikationen "God adfærd i det offentlige" https://www.modst.dk/media/17831/god-adfaerd-i-det-offentlige_web.pdf



Leverandøren skal endvidere stille et beredskab til rådighed, der kan håndtere ferieperioder, sygdom blandt medarbejderne, ændringer i borgersammensætningen, antallet af borgere, mv.

Leverandøren skal på begæring skriftlig dokumentere over for Roskilde Kommune, at medarbejdernes kvalifikationer er i overensstemmelse med de krav som Roskilde Kommune opstiller, samt at der er foregået oplæring og udarbejdet uddannelsesplaner for ikke-uddannede medarbejdere.

Medarbejdere skal besidde de nødvendige sundhedsfaglige og socialfaglige kompetencer for at løse de konkrete opgaver. Det er leverandørens ansvar at sikre, at medarbejderne har kendskab til og kan levere ydelser i overensstemmelse med Roskilde Kommunes politisk fastlagte kvalitetsstandards, ældre- og værdighedspolitik samt andre krav. Disse behov kan ændre sig over tid, jf. udefra kommende krav eller vedtagelse af nye standarder og politikker i Roskilde Kommune. Det er leverandørens ansvar at sikre, at medarbejderne har kendskab til de aktuelle kvalitetsstandards samt ældre- og værdighedspolitik, jf. bilag 2. Kvalitetsstandards kan læses på www.roskilde.dk/kvalitetsstandards

For den personlige pleje gælder, at leverandørens medarbejdere, der tilknyttes borgeren, skal kunne dokumentere relevant sundhedsfaglig erfaring, have relevant faglig uddannelse som hjemmehjælper, sygehjælper, social og sundhedshjælper, social og sundhedsassistent eller erfaring svarende til dette.

Leverandøren er selv ansvarlig for oplæring af medarbejderen.

Hvis leverandøren anvender ufaglært personale stilles der betingelse om, at der som minimum etableres oplæring indenfor nedenstående emner:

- Introduktion til områdets værdigrundlag, herunder det til enhver tid udmeldte informationsmateriale om helhedspleje og lign. målrettet til borgere, pårørende og lign.
- Tavshedspligt, samtykke, utilsigtede hændelser, procedure for nødkald og lukket dør, når hjemmet bliver en arbejdsplads
- Skal kunne forstå, skrive og tale dansk
- Skal kunne dokumentere i omsorgssystemet
- God kommunikation med borgeren
- Hygiejniske principper
- Principper for udførelse af praktisk hjælp og personlig pleje hos borgeren, herunder principper for hjælp til selvhjælp.
- Kost og ernæring/ernæringsrigtig kost, observation af udskillelse
- Almindelige aldringsprocesser



- Observation af ændringer i borgerens sundhedstilstand og aktivitetsniveau
- At arbejde sygdomsforebyggende og sundhedsfremmende
- Samarbejde med andre faggrupper
- Løfte – og forflytningsteknik samt hjælpemidler
- Arbejdsmiljø, APV

Det ufaglærte personale arbejder ud fra de samme overordnede kriterier og værdigrundlag som det fastansatte personale.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne har adgang til at få den fornødne sundhedsfaglige støtte og viden fra personer med relevant sundhedsfaglig uddannelse.

4.2 Arbejdsmiljø

Leverandørens arbejde i private hjem er underlagt bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø nr. 1072 af 7. september 2010 og den herefter altid gældende arbejdsmiljølovgivning.

Ved sagsbehandlerens besøg hos borgeren orienterer sagsbehandler, hvilke redskaber, der er brug for, mhp. at levere ydelsen, og hvorvidt redskaberne lever op til arbejdsmiljølovgivningen. Borgeren gøres opmærksom på eventuelle forhold, der skal bringes i orden inden hjælpen påbegyndes. Dette omfatter bl.a. anskaffelse af godkendte rengøringsmidler og redskaber, evt. istandsættelse af installationer og anskaffelse af nødvendige hjælpemidler.

Leverandøren foretager ved hjælpens opstart en arbejdspladsvurdering af borgerens hjem. I særlige tilfælde kan der være behov for påbegyndelse af hjælpen inden alle forhold er bragt i orden. Arbejdspladsvurdering udarbejdes af leverandøren minimum hvert 3. år eller, hvis der sker ændringer i hjemmet af betydning for arbejdsforholdene.

Roskilde Kommune ønsker aktivt at medvirke til, at der skabes et sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt arbejdsmiljø. Leverandøren skal på Roskilde Kommunes forlangende dokumentere, at ydelser leveret under nærværende kontrakt opfylder den/de til enhver tid gældende arbejdsmiljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU direktiver m.m.

Det er en forventning, at leverandøren, som et element i at være en attraktiv arbejdsplads, sikrer et sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø for sit personale. Der er derfor leverandørens ansvar, som minimum at overholde gældende lovgivning om arbejdsmiljø, herunder retningslinjer for Ensidigt Gentaget Arbejde, "tunge løft" samt at udarbejde APV hos de enkelte borgere og virksomheden som helhed.

Roskilde Kommune kan til enhver tid kræve dokumentation for, at de lovpligtige arbejdsmiljøforanstaltninger er overholdt.

Alle medarbejdere skal undervises i forflytninger efter gældende regler i Roskilde Kommune. Denne omkostning dækkes af leverandøren. Leverandøren skal uddanne



forflytningsvejledere med særlige kompetencer i forflytning, således at denne/disse kan varetage den individuelle oplæring af leverandørens medarbejdere. Forflytningsvejlederen skal indgå i relevante samarbejdsfora om arbejdsmiljø.

Leverandøren skal sikre, at plejen tilrettelægges og gennemføres efter ansvarlige arbejdsmetoder således at der skabes et hensigtsmæssigt arbejdsmiljø for plejepersonalet. Plejepersonalet skal være instrueret i korrekte arbejdsstillinger og forflytningsteknikker, samt følge AT vejledningen for forflytninger. Det er leverandørens pligt at opdatere sit plejepersonale i korrekt brug af de anvendte redskaber og APV-hjælpemidler, samt sikre at plejepersonalet i nødsituationer har mulighed for at tilkalde ekstra hjælp.

Leverandøren skal i øvrigt, på anmodning fra Roskilde Kommune, fremlægge statistik på sygefravær på relevant fagpersonale både samlet og på specifikke grupper.

5. Andet

5.1 Hjælpemidler

Hvis leverandøren ikke på anden måde kan planlægge, tilrettelægge og udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, må leverandøren kun lade arbejdet udføre, såfremt der anvendes personlige værnemidler. Det er leverandørens ansvar at stille værnemidler til rådighed for personalet samt oplære i korrekt anvendelse. Der skal være adgang til handsker, forklæde, overtrækskittel og ansigtsbeskyttelse (mundbind, åndedrætsværn, briller/visir).

Arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber, ud over de i krav nævnt for personlige værnemidler, der er nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Roskilde Kommune uden udgift for leverandøren.

Tildeling af arbejdsbetingede hjælpemidler sker på baggrund af begrundet indstilling fra leverandøren til Roskilde Kommune, der vurderer indstillingen og stiller de arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber, der er nødvendige for at overholde arbejdsmiljøloven, til rådighed i borgerens hjem.

Roskilde kommune stiller APV hjælpemidler til rådighed for personalet, eksempelvis plejesenge, drejeskiver og lifte. Roskilde kommune har valgt denne løsning for, at borgeren kan beholde nuværende APV hjælpemidler og dermed være med til at sikre en smidig overgang ved skift af leverandør.

Hjælpemidler leveres af Hjælpemiddelafsnittet i Roskilde kommune. Det er leverandørens opgave i samarbejde med borgeren at rette henvendelse til Hjælpemiddelafsnittet, hvis der er behov for APV hjælpemidler. Ved mindre APV hjælpemidler som for eksempel glidestykker, glidelagner mv. er der mulighed for, at personalet selv kan afhente i Hjælpemiddelafsnittet. Større APV hjælpemidler som fx plejesenge og lifte køres ud og installeres hos borgeren. Det er vigtigt, at leverandøren har sikret sig borgerens accept af APV hjælpemidler inden der rettes henvendelse til Hjælpemiddelafsnittet, da det alene er



leverandøren der på baggrund af APV vurdering kan beslutte, om eller hvilke APV hjælpemidler en borger skal have installeret for, at personalet kan udføre plejen på forsvarlig vis.

Ved behov for reparation af APV hjælpemidler er leverandøren forpligtet til at kontakte Hjælpemiddelafsnittet. Det kan være nødvendigt, at personalet er tilstede og/eller behjælpelige med at åbne op hos borgeren. Hjælpemiddelafsnittet foretager årligt eftersyn på lifte i borgerens hjem.

5.2 Hygiejnekrav

Roskilde Kommune tilstræber et hygiejneniveau, der er afspejlet i de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR), som udgives fra Central Enhed for Infektionshygiejne under Statens Seruminstitut. Personalet skal være bekendt med myndighedernes anbefalinger og vejledninger om håndtering af smitsomme sygdomme. Roskilde Kommune udarbejder lokale hygiejneinstrukser, som tager udgangspunkt i NIR.

5.3 Fakturering og afregning

Borgeren har krav på at modtage forløbsydelser og ikke en fast tidsperiode. De enkelte forløb er angivet med en standard tidsnormering. Denne standardnormering anvendes til en fastsættelse af hvor meget tid, der samlet skal anvendes for at kunne levere de ydelser, borgeren skal modtage. Det er afgørende, at leverandøren kan løse de nødvendige og tildelte opgaver, inden for summen af den samlede tid afsat i forløb. Samtidig skal leverandøren være i stand til at afpasse tiden hos den enkelte borger i forhold til borgerens behov.

Afregning for leverede forløb sker månedsvis og bagudrettet. Leverandørens fakturering skal afspejle de leverede forløb og indeholde oplysninger om CPR-nr., forløb og periode for levering. I forbindelse med fakturering redegøres for ændringer og aflysninger af hjælp.

Ydelser til borgeren, og dermed afregning, ophører med øjeblikkelig virkning ved dødsfald.