

Model for levering af helhedspleje

Indhold

Model for levering af helhedspleje	1
Model for levering af helhedspleje i Fanø Kommune	4
1. Indledning	4
2. Rammerne for levering af pleje efter ældreloven	5
3. Helhedspleje i Fanø Kommune	6
4. Ansøgning om godkendelse som fritvalgsleverandør efter ældreloven	6
5. Ansøgningsfrist	7
6. Indgåelse af aftale	7
Bilag 1 Kravspecifikation - Helhedspleje	8
1. Indledning	8
1.1 Opgavens indhold og målgruppe	8
1.2 Tilkøbsydelser	8
1.3 Geografisk område og borgergrundlag	9
1.4 Værdigrundlag	9
2 Leveringsbetingelser	9
2.1 Visitation	9
2.2 Valg og skift af leverandør	10
2.3 Informationsmateriale	10
2.4 Opstart og ophør af hjælp	10
2.5 Tidsfrister for levering af helhedspleje	11
2.6 Kontaktperson	12
2.7 Flexibilitet i ydelserne	12
2.8 Ændringer i borgerens tilstand	12
2.9 Indlæggelse på hospital	13
2.10 Udskrivelse fra hospital	13
2.11 Flytning af aftale	14
2.12 Forgæves gang	14
2.13 Nødkald	15
2.14 Låsesystemer og nøglekort	15
2.15 GPS	15
2.16 Afregning mellem Fanø Kommune og leverandøren	16
3 Øvrige betingelser for udførsel af helhedspleje	16
3.1 Hjælpemidler	16
3.2 APV-hjælpemidler efter Arbejds miljøloven	17
3.3 APV og forflytninger	17
3.4 Værnemidler	18
4 Særlige forhold ved levering af indsatser efter sundhedsloven	18
4.1 Overdragelse af indsatser efter sundhedsloven §138	18
4.2 Sygeplejeartikler	19
4.3 Cura og MyMedCards	19

4.4 Tidlig opsporing	20
4.5 Dokumentation efter sundhedsloven	20
4.6 Det fælles medicinkort (FMK).....	20
5 Kvalitet og dokumentation	20
5.1 Serviceniveau	21
5.2 Dokumentation	21
5.3 Magtanvendelse og tvang.....	21
5.4 Samtykke	22
6 Kvalitetsopfølgning.....	22
6.1 Egenkontrol og journalaudit.....	22
6.2 Undersøgelse af borgernes tilfredshed	23
6.3 Tilsyn	23
6.4 Utsigtede hændelser	23
6.5 Klager	24
6.6 Aktindsigt	24
7. Samarbejde	25
7.1 Samarbejde og kvalitetsopfølgningsmøder	25
7.2 Tilgængelighed	25
7.3 Samarbejde med relevante aktører	25
7.4 Demenskonsulent.....	26
8. Personaleforhold	26
8.1 Personalepolitik.....	26
8.2 Løn- og ansættelsesforhold	27
8.3 Krav til ledelsen hos leverandøren	27
8.4 Krav til medarbejdernes faglige kompetence.....	27
8.5 Generelle krav til medarbejderne ved levering af hjælp.....	28
8.6 Arbejdsmiljø.....	28
8.7 Kompetenceudvikling og e-learning	29
9 Praktiske forhold	30
9.1 Lokaler og personalefaciliteter	30
9.2 Transportmidler	30
10 IT-udstyr og omsorgssystem	30
10.1 IT-udstyr og internet	30
10.3 IT-sikkerhed	30
10.4 Brugeradgang	31
10.5 Omsorgssystemet.....	31
10.6 Superbruger i omsorgssystemet.....	32
10.7 Udskiftning af omsorgssystemet.....	32
10.8 Databehandlersaftale	32
11 Beredskab.....	33
11.1 Fanø Kommunes beredskab	33
11.2 Leverandørens beredskab og leveringssikkerhed	33
Bilag 2 Helhedspleje i Fanø	34
Bilag 3 Ansøgningsskema	38
Overordnede oplysninger.....	38
Økonomisk sikkerhed	38
Gæld til det offentlige.....	39
Forsikringsforhold	39
Økonomisk formåen	39
Relevant erfaring	40

Faglige kvalifikationer og kompetencer	41
Leveringssikkerhed	42
Kvalitetssikring	43
Underskrift	43

Model for levering af helhedspleje i Fanø Kommune

1. Indledning

Fanø Kommune skal sikre, at borgere med nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne får den nødvendige hjælp og støtte i hverdagen. Målet er at tilbyde et sammenhængende og fleksibelt pleje- og omsorgsforløb, der løbende kan tilpasses den enkeltes ressourcer og behov. Dette kaldes helhedspleje, og det betyder, at indsatsen tager udgangspunkt i hele mennesket og udvikler sig i takt med borgerens situation.

Fanø Kommune skal i henhold ældrelovens § 18, og servicelovens § 91, sikre, at borgere, der er visiteret til helhedspleje og ydelser efter serviceloven, har frit valg mellem to eller flere leverandører, hvoraf minimum en leverandør skal være privat.

Fanø Kommune sikrer borgernes ret til frit valg af leverandør ved at give mulighed for, at både kommunale og private aktører kan levere helhedspleje. Helhedspleje omfatter praktisk hjælp, personlig pleje og genoptræning, samlet i ét koordineret forløb.

Fra 1. juli 2025 skal private leverandører kunne tilbyde A-forløb samt forløb 1, 2, 3 og 4 på lige fod med kommunen (se bilag 2 Forløb Helhedsplejen). Det betyder, at borgere, som er visiteret til et pleje- og omsorgsforløb, kan vælge mellem godkendte leverandører - enten kommunale eller private - hvis disse opfylder kravene til helhedspleje.

Fanø Kommune har besluttet at indføre en godkendelsesmodel i forbindelse med ældrelovens ikrafttrædelse 1. juli 2025, hvor kravet om helhedspleje indføres. Godkendelsesmodellen har til formål at sikre, at Fanø Kommune kan indgå samarbejde med økonomisk velkonsoliderede og fagligt kompetente leverandører, der kan arbejde med at udvikle kvaliteten og kontinuiteten i den pleje, omsorg og service, der ydes til borgerne.

Godkendelsesmodellen omfatter:

- Helhedspleje, jf. ældreloven § 9, stk. 2 (personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver m.v. i hjemmet samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse)
- Opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, jf. sundhedsloven § 138
- Servicelovens § 83 (personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet).
- Rehabiliterende indsatser efter servicelovens §83a, der vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne via et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb og dermed nedsætte behovet for hjælpe
- Nødkald efter servicelovens §112

Rehabilitering indgår som et integreret element i leverancen af de pågældende ydelser. Da helhedsplejen volumenmæssigt fylder langt hovedparten er der i det følgende konsekvent benyttet betegnelsen "Helhedspleje", men de pågældende krav, strukturer mm. er ligeledes

gældende ift. bevillinger til borgere ifm. overdragne sundhedslovsydelser og tilsvarende ydelser efter Serviceloven.

Det er forventningen, at almen sygepleje på sigt bliver en del af helhedsplejen, og dermed også godkendelsesmodellen, som led i en kommende sundhedsreform.

Ældreloven er fortsat under implementering i Fanø Kommune. Det betyder, at der kan ske ændringer i vilkår og organisering af helhedsplejen i takt med, at loven implementeres. Leverandøren skal derfor være opmærksom på, at krav, arbejdsgange og forløbsbeskrivelser kan justeres løbende for at understøtte lovens formål og forbedre sammenhæng, kvalitet og borgerinddragelse.

2. Rammerne for levering af pleje efter ældreloven

Som leverandør i Fanø Kommune skal man kunne levere hjælp og pleje efter Lov om social service, § 83 samt efter ældreloven.

Ældreloven er fra 1. juli 2025 den nye hovedlov for ældrepleje og -omsorg, som danner grundlaget for de lovgivningsmæssige rammer for fremtidens ældrepleje med afsæt i tre bærende værdier:

- *Den ældres selvbestemmelse*
- *Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse*
- *Tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.*

Målgruppen for ældreloven er borgere +67 år eller yngre borgere med aldersvarende behov for hjælp og pleje.

Med ældreloven indføres helhedspleje og en borgernær visitation. Helhedspleje indebærer, at hjælpen og plejen til den ældre skal tilbydes som et sammenhængende pleje- og omsorgsforløb, der kan tilpasses efter borgerens aktuelle behov. Det skal ske i dialog mellem medarbejderen, den ældre og de pårørende. Den enkelte leverandør skal kunne levere helhedspleje hele døgnet.

Kommunalbestyrelsen har ansvaret for at tilrettelægge og organisere helhedsplejen, og både offentlige og private leverandører skal levere hjælp og pleje med afsæt i de definerede forløb, som er udspecificeret i de til enhver tid gældende forløbsbeskrivelser (se bilag 2).

Ældreloven lægger op til brugen af faste, tværfaglige teams for at sikre kontinuitet, tryghed, kvalitet og sammenhæng i plejen. Det betyder, at de samme medarbejdere så vidt muligt skal levere plejen til den enkelte borger. I Fanø Kommune arbejdes der med faste teams, der udover pleje- og sundhedsfaglige medarbejdere, også omfatter terapeuter, pædagoger og sygeplejersker.

Hjælp og pleje efter Lov om social service, § 83 visiteres som enkeltindsatser og uden krav om at levere hjælp til kommunal træning. Udover denne forskel skal hjælp og pleje leveres efter samme rammer som hjælp og pleje efter ældreloven.

3. Helhedspleje i Fanø Kommune

Helhedspleje betyder, at man som borger får ét samlet forløb, der tager udgangspunkt i borgerens behov for praktisk hjælp, pleje og omsorg. Målet er, at hjælpen bliver mere sammenhængende og koordineret.

Fanø Kommune har fem forskellige pleje- og omsorgsforløb.

Alle forløb skal gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte. Hvert forløb tildeles ud fra en konkret og individuel vurdering. Det vil i praksis betyde, at det samme forløb kan indeholde forskellige indsatser.

Helhedspleje indebærer, at hjælpen i pleje- og omsorgsforløbene skal kunne leveres af én og samme leverandør. Private leverandører skal derfor på lige fod med de kommunale leverandører fra 1. juli 2025 kunne levere praktisk hjælp, personlig pleje og genoptræning. De fem forskellige pleje- og omsorgsforløb er:

- Forløb A – afklarende forløb
- Forløb 1 – selvstændig med lette begrænsninger
- Forløb 2 – selvstændig med moderate begrænsninger
- Forløb 3 – selvstændig med svære begrænsninger
- Forløb 4 – selvstændig med svære til totale begrænsninger

Alle nye borgere starter med et afklaringsforløb (Forløb A). For uddybning af de forskellige forløb se bilag 2.

4. Ansøgning om godkendelse som fritvalgsleverandør efter ældreløven

Ønsker en virksomhed at komme i betragtning som privat leverandør af helhedspleje i Fanø kommune, skal virksomheden ansøge om at blive godkendt.

Ansøgningsskemaet (bilag 3) skal udfyldes og indsendes på mail til sikkerpost@fanoe.dk. I emnelinjen skrives "Anmodning om godkendelse som fritvalgsleverandør af helhedspleje". På baggrund af ansøgningsskemaet vurderer Fanø Kommune virksomhedens egnethed.

Egnethed vurderes med afsæt i følgende krav godkendt af Fanø Kommunes Byråd:

- Minimum ti fastansatte
- De fastansatte medarbejdere skal udover ledelsen have kompetencer svarende til social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, terapeut (ergo- eller fysioterapeut) og sygeplejerske
- Virksomheden skal have været CVR-registreret i minimum 12 måneder (virksomhedens startdato ligger mindst 12 måneder tilbage)
- Økonomiske nøgletal i form af afkastningsgrad, likviditetsgrad, soliditetsgrad og egenkapital vurderes som minimum tilfredsstillende
- Referencer på tilsvarende aftaler vurderes som minimum tilfredsstillende.

Hertil kommer leverandørens besvarelse af de øvrige spørgsmål i ansøgningsskemaet.

Ved ansøgning accepterer leverandøren samtlige vilkår i kravspecifikationen ved indgåelse af kontrakt og skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmaterialet beskrevne krav og pligter bliver efterlevet.

Fanø kommune forholder sig ret til at gå i dialog med ansøgere om deres ansøgning med henblik på at sikre, at opgaveløsningen vil blive varetaget på et tilfredsstillende niveau og dermed kan danne grundlag for godkendelse. På baggrund af ansøgningen og den eventuelt gennemførte samtale, vurderer Fanø Kommune, om ansøgeren kan godkendes.

5. Ansøgningsfrist

Fanø kommune modtager løbende ansøgninger. Ansøgere må forvente en sagsbehandlingstid på tre måneder regnet fra ansøgningsdatoen. Ansøgere, der ikke godkendes, vil hurtigst muligt få besked herom.

6. Indgåelse af aftale

Forinden underskrift af aftale skal godkendte leverandører fremsende nedenstående dokumenter elektronisk til Fanø Kommune:

- Anfordringsgaranti på 50.000 kr.
- En serviceattest uden anmærkninger, der maksimalt er 6 måneder gammel (har leverandøren forfalden gæld til det offentlige, skal leverandøren dokumentere, at gælden ikke overstiger 50.000 kr.)
- De seneste 3 års godkendte regnskaber
- Virksomhedens informationsmateriale, der skal godkendes af Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune
- Underskrevet databehandleraftale (Fanø Kommune udsender til underskrift).

Leverandøren bør være opmærksom på at afsætte tid til indhentning af anfordringsgaranti og serviceattest.

Bilag 1 Kravspecifikation - Helhedspleje

1. Indledning

Private virksomheder har mulighed for at søge om at blive private leverandører af helhedspleje i Fanø Kommune. Dette dokument beskriver den komplette opgave, samt konkrete krav og pligter, der påhviler leverandøren, som godkendes til levering af helhedspleje i Fanø Kommune.

Leverandøren accepterer samtlige vilkår i kravspecifikationen ved indgåelse af kontrakt og skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmaterialet beskrevne krav og pligter bliver efterlevet.

1.1 Opgavens indhold og målgruppe

I Fanø Kommune kan der søges om at blive fritvalgsleverandør af helhedspleje efter serviceloven og ældreloven, samt overdraget sygepleje.

Målgruppen er borgere i eget hjem i Fanø Kommune, der er visiteret til indsatser inden for serviceloven og forløb efter ældreloven. Visiterede borgere har ret til at vælge en privat leverandør. Beboere på plejehjem og i plejeboligbebyggelser er ikke omfattet af målgruppen.

I Fanø Kommune vil opgaver for leverandører af hjemmepleje og overdraget sygepleje omfatte:

- Helhedspleje, jf. ældreloven § 9, stk. 2 (personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver m.v. i hjemmet samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse)
- Opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, jf. sundhedsloven § 138
- Servicelovens § 83 (personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet).
- Rehabiliterende indsatser efter servicelovens §83a, der vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne via et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb og dermed nedsætte behovet for hjælp
- Nødkald efter servicelovens §112

Hjælpen visiteres som midlertidige eller varige indsatser.

1.2 Tilkøbsydelser

Leverandøren må tilbyde tilkøbsydelser til borgere, så længe det sker under overholdelse af gældende lovgivning (Lov om visse forbrugsgoder), herunder regler om forbud mod uanmodede henvendelser til forbrugerne.

Leverandøren må kun indgå aftale med en borger om levering af en bestemt ydelse, hvis dette sker på borgerens initiativ og udtrykkelig anmodning.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er Fanø Kommune uvedkommende, og borgeren skal selv betale for tilkøbsydelserne.

1.3 Geografisk område og borgergrundlag

I Fanø Kommune er der aktuelt (ultimo 2025) ca. 115 borgere, der modtager helhedspleje. Det geografiske område som opgaven strækker sig over, udgør hele Fanø. Der ses en centrering af borgere omkring de tre byer; Sønderho, Nordby og Rindby, men der er også en del borgere med behov for helhedspleje spredt i sommerhusområderne.

Leverandøren der godkendes, forpligter sig til at levere helhedspleje i hele det geografiske område.

1.4 Værdigrundlag

Fanø Kommunes vision for helhedspleje er beskrevet herunder og er grundlaget for den måde, der arbejdes på i dag.

"Fanø Kommune tilbyder Helhedspleje, der tager udgangspunkt i borgerens individuelle behov og livssituation. Vi skaber sammenhængende forløb, hvor alle borgere mødes med nærvær og anerkendelse. Sammen sikrer vi, at hver borger oplever tryghed, respekt og mulighed for selvbestemmelse."

Tilgangen til levering af helhedspleje i Fanø Kommune tager afsæt i ældrelovens tre bærende værdier:

- Selvbestemmelse for den ældre
- Tillid til medarbejderen
- Tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

2 Leveringsbetingelser

2.1 Visitation

Loven fastsætter, at kommunen har myndighedsfunktionen. Det er dermed Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune, der træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjælpen. Visitationen sker ud fra en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastsat for hjælp efter serviceloven eller ældreloven.

Sundhed og Omsorg er ansvarlig for at sikre, at borgerens sag er tilstrækkelig belyst, inden der træffes afgørelse om bevilling af helhedspleje. Visitator tildeler borgerens valgte leverandør de forløb og indsatser, der er truffet afgørelse om. Leverandøren leverer de visiterede forløb og indsatser i henhold til Fanø Kommunes til enhver tid gældende serviceniveau.

Ved ændringer i borgerens funktionsniveau, er leverandøren ansvarlig for at opdatere tilstande i omsorgssystemet, samt advisere Sundhed og Omsorg, hvis der vurderes behov for ændringer i de visiterede indsatser og forløb. På baggrund af tilstandspræciseringen, kan Sundhed og Omsorg træffe en ny afgørelse. Hvis der er tale om en tilpasning af eksisterende indsatser, sendes der ikke en ny afgørelse. Hvis en borger modtager hjælp efter ældreloven, træffes kun ny afgørelse, hvis det ændrede behov for hjælp afviger fra det allerede tildelte forløb.

Fanø Kommune er forpligtet til at underrette leverandøren, hvis Fanø Kommune foretager grundlæggende ændringer i sin bevillingspraksis og serviceniveau. Leverandøren er forpligtet

til at implementere de varslede ændringer inden for en periode på 4-6 uger, fra underretningen er modtaget.

2.2 Valg og skift af leverandør

Når en borger visiteres til helhedspleje, informeres borgen om muligheden for at vælge mellem godkendte leverandører. Hvis hjælpen skal iværksættes straks, og borgeren ikke har et specifikt ønske, opstarter Fanø Kommune indsatsen. Muligheden for valg af privat leverandør præsenteres efterfølgende.

Borgeren kan til enhver tid vælge en anden godkendt leverandør. Kommunen er ikke forpligtet til at kontakte alle borgere ved godkendelse af en ny leverandør, men informerer generelt via kommunens hjemmeside og sociale medier.

Skift af leverandør sker inden for løbende måned plus en måned fra den dag, hvor borgeren anmoder om det. Et skift vil kunne foregå hurtigere, hvis alle parter ønsker det.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger eller nægte at levere indsatser til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

2.3 Informationsmateriale

Leverandøren er forpligtet til at fremstille informationsmateriale, der indeholder en grundig, retvisende og letlæselig beskrivelse af leverandøren og de ydelser, leverandøren kan levere.

Det er et krav, at markedsføringsreglerne overholdes i forbindelse med udarbejdelse af materialet.

Leverandøren afholder alle udgifter til udarbejdelse af materialet.

2.4 Opstart og ophør af hjælp

Når en borger vælger at benytte den private leverandør, modtager leverandøren besked fra Sundhed og Omsorg via omsorgssystemet. Det vil fremgå af visitationen hvornår hjælpen skal opstartes. Hvis den visiterede hjælp er midlertidig, aftales ved opstart, hvornår hjælpen skal revurderes.

Leverandøren må først kontakte borgeren når leverandøren har modtaget besked fra Sundhed og Omsorg om, at en borger har valgt at benytte leverandøren fra en given dato.

Leverandøren er forpligtet til at kontakte borgeren forud for opstartsdatoen og indgå aftale om tilrettelæggelse af hjælpen og opstart af besøg. Borgeren skal medinddrages i planlægningen af besøg og skal være orienteret om, hvornår den visiterede hjælp kan forventes leveret.

Den visiterede hjælp kan ophøre ifm. ændringer i borgerens funktionsniveau, revisitation, flytning eller dødsfald. Leverandøren skal straks, og senest næstkommende hverdag, henvende sig til Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune, hvis borgerens behov for hjælp ophører, uanset årsagen hertil.

Hvis revisitation fører til standsning af den visiterede hjælp med øjeblikkelig virkning, ophører betalingen ligeledes øjeblikkelig. Hvis revisitation fører til ændring af den visiterede hjælp, ændres betalingen med den ændringsdato, der fremgår af afgørelsen. Ændringsdatoen er som udgangspunkt den dato, hvor afgørelsen træffes. I tilfælde af dødsfald ophører hjælpen og betalingen på datoen for dødsfaldet.

2.5 Tidsfrister for levering af helhedspleje

Leverandøren skal overholde nedenstående tidsfrister for levering af helhedspleje, medmindre andet er aftalt efter dialog med den visiterede borger.

Indsats	Frist for opstart	Tidspunkt for levering
Personlig pleje	Leverandøren er forpligtet til at opstarte hjælp til personlig pleje samme dag, med mindre anden opstartsdato er anført i den bevilgede hjælp. Ved akutte og/eller forandrede borgerforløb skal leverandøren straks starte hjælpen op. Hjælpen kan visiteres bagudrettet. Borgere, der udskrives fra hospitalet, skal kunne modtage pleje på udskrivningsdagen.	Leveres gennem hele døgnet alle dage året rundt. Morgenpleje skal leveres i tidsrummet fra kl. 07.00 – 11.00 Tidspunktet for levering af besøg, skal koordineres med aktivitetstilbud, træningscentre m.v. Tidspunktet for personlig pleje må ikke afskære borgeren fra at deltage i disse tilbud.
Praktisk hjælp	Leverandøren er forpligtet til at opstarte hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb senest inden for 14 dage, medmindre andet er anført i den visiterede hjælp. Der kan være behov for akut hjælp til at modtage købmandsvarer hos borgere, der udskrives fra hospitalet. Leverandøren er forpligtet til at opstarte praktisk hjælp til måltider samme dag, med mindre anden opstartsdato er anført fra visitationen.	Praktisk hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb leveres i tidsrummet fra kl. 07.00 – 15.00 på hverdage. Praktisk hjælp til mad leveres i tidsrummet kl. 07.00 – 23.00 alle dage året rundt. Praktisk hjælp til hovedmåltiderne skal leveres med et rimeligt tidsinterval i tidsrummene: ▪ Morgen: 07.00 – 09.00 ▪ Middag: 11.30 – 13.00 ▪ Aften: 17.00 – 19.00
Genoptræning jf. ældreloven	Leverandøren er forpligtet til at opstarte genoptræning indenfor 10 hverdage, dog indenfor 5 hverdage hvor træningen er afgørende for at forebygge kompenserende indsatser.	Tidspunkt for levering sker efter aftale med borgeren.

Leverandøren skal overholde ovenstående tidsfrister for opstart og levering af hjemmepleje. Indenfor ovenstående tidsrum kan hjælpen leveres med en afvigelse på en time ift. den med borgeren aftalte tid.

Leverandøren er forpligtet til at orientere borgerne telefonisk ved afvigelser på over en time i forhold til den aftalte tid. Hvis en borger har behov for tidlig morgenhjælp (før kl. 7.00) f.eks.

grundet hospitalsbesøg, ferie, dagsture eller andre særlige situationer, skal leverandøren undtagelsesvist kunne planlægge og levere visiteret personlig morgenpleje til borgerne i tidsrummet 5.30 – 7.00 alle årets dage. Tidspunktet aftales direkte med borgeren, når behovet opstår.

2.6 Kontaktperson

Fanø Kommune ønsker, at opgaven hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt, så borgeren oplever tryghed og kontinuitet.

Det er et krav, at leverandøren tilknytter en fast kontaktperson til de borgere, der vælger leverandøren. Det skal ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere så vidt muligt er de samme, så borgerens oplevelse af skriftende medarbejdere minimeres.

2.7 Fleksibilitet i ydelserne

Borgere som modtager personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83, har ifølge servicelovens § 94a ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Det er ikke muligt at bytte rehabiliterende indsatser eller en ydelse, som er nødvendig for borgeren af sundheds- eller helbreds-mæssige årsager. Leverandøren skal i denne forbindelse:

- Give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges
- Sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om
- I den konkrete situation, og i samarbejde med Sundhed og Omsorg, fagligt vurdere om det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.

Leverandøren skal foretage registrering af bytterydelserne.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere kommunen herom med henblik på eventuelt at revurdere borgerens behov for hjælp.

Hvis leverandøren i større omfang indgår aftaler med flere borgere om ændringer, der hver for sig er mindre, men i lyset af antallet af borgere er væsentlige, påhviler det ligeledes leverandøren at orientere kommunen herom.

Borgere som modtager helhedspleje efter ældreloven skal have adgang til den samme fleksibilitet som beskrevet ovenfor, da denne fleksibilitet indgår som en integreret del i tilrettelæggelsen af de rummelige og fleksible pleje- og omsorgsforløb.

2.8 Ændringer i borgerens tilstand

Leverandøren er forpligtet til at tilpasse hjælpen ved ændringer i borgerens funktionsevne og informere Sundhed og Omsorg om ændringer i borgerens behov for hjælp og pleje, hvis det afviger fra rammerne af de visiterede forløb eller enkeltindsatser. Det gælder såvel ved forbedringer som ved forværringer i borgerens tilstand.

En borgers behov for hjælp og pleje kan ændres akut, midlertidigt eller varigt. Pludseligt opståede akutte opgaver skal altid løses. Det kan f.eks. være en borger, der normalt selv

varetager opvask, personlig pleje og sine måltider, men pludselig bliver dårlig og ikke kan varetage dette selv.

Leverandøren af helhedsplejen træder til og hjælper borgeren med opgaverne ved at planlægge ekstra besøg, selvom borgeren ikke er visiteret til denne hjælp. Disse besøg honoreres ikke særskilt. Førstkommende hverdag kontakter leverandøren Sundhed og Omsorg for vurdering af, om der skal visiteres et andet forløb eller yderligere indsatser til borgeren midlertidigt eller permanent.

Ved varige ændringer, f.eks. hvis borgerens funktionsevne ændres, skal leverandøren orientere Sundhed og Omsorg, hvis det kræver ændringer i visiterede indsatser og forløb, så der kan foretages revurdering af den visiterede hjemmepleje.

2.9 Indlæggelse på hospital

I tilfælde af planlagt indlæggelse på hospital, aftales aflysning af planlagte besøg mellem borger og leverandør.

I tilfælde af akut indlæggelse betragtes planlagte besøg på den første dag som forgæves gang, medmindre leverandøren forinden har modtaget besked om indlæggelsen fra Sundhed og Omsorg.

Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på hospital eller kommunens pladser til midlertidigt ophold, vil indsatser blive sat i bero og der vil ikke ske afregning til leverandøren.

Leverandøren skal hver dag tjekke i omsorgssystemet, om der er borgere der er indlagt eller på anden vis er fraværende, for herved at undgå forgæves besøg. Borgeren vil få status indlagt i omsorgssystemet og leverandøren skal sikre, at besøgene pauseres.

Hvis leverandøren er involveret i borgerens indlæggelse, skal leverandøren sikre relevant dokumentation omkring forløbet op til indlæggelsen. Det skal sikres, at alle relevante samarbejdspartnere orienteres om indlæggelsen. Modtager borgeren madservice, skal leverandøren sikre, at madleverandøren bliver adviseret om at stille dette i bero.

Leverandøren skal desuden sikre, at alle relevante oplysninger medsendes borgeren, samt at der medgives nødvendige toiletsager, eventuel medicin, samt hvad borgeren ellers har brug for i løbet af en indlæggelse.

2.10 Udskrivelse fra hospital

Borgere kan blive udskrevet fra hospitalet alle dage året rundt. Koordinering af udskrivelser varetages af Sundhed og Omsorg. Udenfor myndighedsafdelingens åbningstid varetages koordineringen af Fanø Kommunes hjemmesygepleje.

Ved udskrivningen kontakter hospitalet Sundhed og Omsorg/hjemmesygeplejen, der giver besked til leverandøren om at genoptage levering af den visiterede hjemmepleje. Besked til den private leverandør gives via omsorgssystemet og/eller telefonisk.

Leverandøren skal deltage aktivt i samarbejdet med sygehusene, Sundhed og Omsorg og kommunens hjemmesygepleje for at sikre en glidende overgang fra sygehus til hjem, hvor borgerens behov bliver dækket umiddelbart efter udskrivelsen.

2.11 Flytning af aftale

Leverandøren må ikke aflyse visiterede og planlagte forløb og indsatser, men må i visse tilfælde flytte besøg efter forudgående aftale med borgeren.

Som altovervejende hovedregel må leverandøren ikke udsætte besøg, der vedrører hjælp og støtte til personlig pleje, samt praktisk hjælp til anretning og tilberedning af mad medmindre det sker efter borgerens opfordring og vurderes fagligt forsvarligt.

Leverandøren har mulighed for at lave enkeltstående aftaler med borgeren om flytning af besøg, der vedrører praktisk hjælp til rengøring og tøjvask. Dette kan f.eks. gøre sig gældende, hvis tidspunktet for levering af den praktiske hjælp, falder på en helligdag. Leverandøren er forpligtet til at tilbyde hjælpen en anden dag senest inden for 7 hverdage.

Praktisk hjælp til rengøring og tøjvask hos den enkelte borger, må ikke udsættes flere gange i træk. Borgeren har som udgangspunkt ikke krav på at få hjælpen erstattet på et andet tidspunkt, hvis borgeren selv aflyser hjælpen. Der må dog tages hensyn til baggrunden for, at borgeren aflyser. Hvis det f.eks. skyldes hospitalsundersøgelse eller andre uopsættelige møder med en offentlig myndighed, skal der i videst muligt omfang tages hensyn til det, så borgerens behov for hjælp kan opfyldes. Ønsker en borger et besøg flyttet til et andet tidspunkt, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. Hvis borgeren aflyser praktisk hjælp til rengøring og tøjvask senest kl. 12 hverdagen før, indsatsen skulle været leveret, henstilles til, at leverandøren tilbyder en anden dag senest inden for 7 hverdage.

2.12 Forgæves gang

Møder leverandøren en låst dør, så gælder proceduren for "pligt til at reagere ved ankomst til låst dør". Proceduren findes på MyMedCards og betyder bl.a., at:

- Medarbejderen sikrer sig, at borgeren ikke har aflyst besøget
- Medarbejderen forsøger at ringe pr. telefon til borgeren
- Medarbejderen går en tur rundt om boligen for at se, om den pågældende kan ses
- Medarbejderen tager kontakt til hospital for at afklare, om borgeren er blevet indlagt

Hvis det lykkes at komme ind i boligen ved hjælp fra andre med en nøgle, skal der være 2 personer, som går ind sammen. Der handles på følgende måde i nedenstående situationer:

- Borgeren er ikke i boligen: teamlederen kontaktes med henblik på en efterlysning (i aften, nat og weekend kontaktes sygeplejersken).
- Borgeren er i boligen, er syg og ikke i stand til at hjælpe sig selv: så kontaktes sygeplejersken, egen læge, eller der ringes 112, afhængig af situationen.
- Borgeren er livløs: følg instruks for "basal genoplivning" og "fravalg af livsforlængende behandling og genoplivningsforsøg"
- Borger findes død: så kontaktes 112 eller 114. Derefter kontaktes sygeplejersken med henblik på dokumentation og videreformidling.
- Medarbejderen skal blive i hjemmet indtil lægen/ambulancen/politiet er nået frem.

Hvis der ikke skaffes adgang til boligen:

Hvis ovenstående handlinger ikke giver klarhed over, om borgeren er i hjemmet, skal politiet kontaktes for at vurdere, om der skal rekvireres en låsesmed. Kontakten til politiet skal foregå efter aftale med eventuelle pårørende. Låsesmed er for borgerens egen regning og kan ikke anvendes uden forudgående aftale med politiet.

Leverandøren er forpligtet til at overholde ovenstående med henblik på at sikre, at borgeren ikke er i hjemmet og er kommet til skade. Leverandøren er desuden forpligtet til at kontakte Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune.

2.13 Nødkald

Fanø Kommune kan visitere et nødkald til borgere efter servicelovens § 112, hvor formålet er at sikre, at borgeren kan tilkalde akut hjælp i nødsituationer, hvor det ikke er muligt at tilkalde hjælp på anden vis f.eks. via almindelig mobiltelefon.

Leverandøren skal besvare nødkaldet hele døgnet. Leverandøren er forpligtet til at prioritere besvarelse af nødkald, og sikre rettidigt tilsyn ud fra en individuel vurdering i den konkrete situation.

Hvis borgeren visiteres til nødkald, vil der samtidig blive installeret elektronisk dørlås, så der kan skaffes adgang til hjemmet, når nødkaldet aktiveres.

2.14 Låsesystemer og nøglekort

Borgere, der er bevilget nødkald og/eller besøg af helhedsplejen, og ikke selv kan åbne døren visiteres til at få opsat et låsesystem. Låsesystemet opsættes af Fanø Kommune. Leverandørens medarbejdere får udleveret en personlig adgang til låsesystemet i form af et fysisk nøglekort. Adgangen rekvireres ved Fanø Kommune. Al brug af den elektroniske dørlås bliver logget.

Nøglekort må ikke efterlades uden opsyn, f.eks. i bilen. Hvis et nøglekort mistes, er leverandøren ansvarlig for at give Fanø Kommune besked hurtigst muligt, så kortet kan blive lukket i systemet. Omkostninger til installering af elektroniske dørlåse og oprettelse af nøglekort, afholdes af Fanø Kommune. Ved bortkomst af borgernøgler i leverandørens varetægt, er leverandøren dog forpligtet til at afholde de udgifter, der måtte være forbundet hermed, f.eks. udskiftning af lås hos borger.

2.15 GPS

Borgere kan være bevilliget en GPS, hvis borgeren ikke er orienteret i tid og sted, og forlader adressen uden at kunne finde tilbage og derved udsætter sig selv/eller andre for fare.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere er bekendte med og overholder Fanø Kommunes gældende procedure for borgere med GPS. Ved indgåelse af kontrakt, vil den godkendte leverandør få adgang til bilagsmateriale, hvor gældende procedurer og retningslinjer for GPS indgår.

Leverandøren skal bistå i eftersøgningen af borgere, der forlader hjemmet, når eftersøgningen foregår inden for en rimelig afstand af borgerens hjem.

2.16 Afregning mellem Fanø Kommune og leverandøren

Fanø Kommune visiterer borgere til helhedspleje efter ældreloven eller serviceloven. Afgørelsen fra visitationen angiver omfanget af den visiterede hjælp, som danner grundlag for afregning.

Afregningen sker på baggrund af registreringer i kommunens omsorgssystem. For ydelser efter serviceloven eller sundhedsloven afregnes der ud fra antal visiterede timer i den relevante faktureringsperiode, dokumenteret i omsorgssystemet. Timer fratrækkes fra perioder, hvor borgeren er indlagt, på midlertidigt ophold eller har meldt afbud.

Afregningen sker månedligt bagudrettet for personlig pleje, praktisk hjælp og overdraget sygepleje. Der afregnes efter de til enhver tid gældende timepriser for leverandører. Taksterne reguleres mindst én gang årligt eller ved ændringer i kommunens omkostningsgrundlag.

Hvis kommunens faktiske omkostninger overstiger den fastsatte pris, efterbetales forskellen til leverandøren. Hvis omkostningerne er lavere, skal leverandøren tilbagebetale forskellen.

Leverandøren fremsender elektronisk faktura med en udspecificeret liste over leverede indsatser. Oplysningerne i omsorgssystemet skal altid afspejle de faktiske forhold. Leverandøren er ansvarlig for at regulere ved indlæggelser, afbud og midlertidige ophold.

Manglende regulering eller fakturering for ikke-leverede ydelser kan medføre sanktioner i henhold til kontrakten.

3 Øvrige betingelser for udførsel af helhedspleje

3.1 Hjælpemidler

Fanø Kommune yder støtte, råd og vejledning omkring hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning jf. servicelovens §§ 112, 113 og 116 til borgere visiteret til den private leverandør samt borgere visiteret til den kommunale helhedspleje.

Fanø Kommune har en samarbejdsaftale med Esbjerg Kommune i forhold til depotdrift og stiller nødvendige hjælpemidler til rådighed for kommunens borgere efter forudgående visitering hertil, i overensstemmelse med gældende lovgivning på området. Sundhed og Omsorg foretager en konkret individuel vurdering og yder støtten efter bestemmelserne i servicelovens § 112.

Fanø Kommune får leveret hjælpemidler fra depotet i Esbjerg en gang om ugen.

Hjælpemiddeldepotet kan ikke tilbyde at flytte møbler eller andet inventar i eget hjem. Hvis borger ønsker det, kan der efter forudgående aftale, aftales tidspunkt for selv at afhente eller returnere hjælpemidler på depotet i Esbjerg.

Det er et krav, at leverandøren bistår borgere, som ikke selv er i stand til at kontakte Sundhed og Omsorg, med at ansøge om hjælpemidler eller reparation af hjælpemidler. Det er ligeledes et krav, at leverandøren stiller ressourcer til rådighed i forbindelse med Fanø Kommunes instruktion i brugen af hjælpemidler samt ved afprøvning af nye hjælpemidler.

Borger er selv forpligtet til dagligt vedligehold af udlånte hjælpemidler efter servicelovens § 112. Leverandøren skal dog bistå borgere, som ikke selv er i stand til at sikre den daglige vedligeholdelse.

Leverandøren skal desuden sikre, at hjælpemidler og arbejdsredskaber holdes rene ved jævnlig vask og/eller desinfektion. Hjælpemidler og arbejdsredskaber skal have et hygiejneniveau, så smitterisiko minimeres/undgås.

Det er ligeledes et krav, at leverandøren bistår borgeren med bestilling af batterier til høreapparat, bestilling af bleer, urologiprodukter, stomiprodukter og lignende, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis en borger bliver udskrevet fra sygehuset og har midlertidigt behov for hjælpemidler, udlånes disse af sygehuset.

3.2 APV-hjælpemidler efter Arbejds miljøloven

Redskaber, som anvendes af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø, betragtes ikke som hjælpemidler efter serviceloven, men som arbejdsredskaber efter arbejdsmiljøloven. Det betyder, at det er arbejdsgiveren (leverandøren), som er ansvarlig for at tilvejebringe nødvendige arbejdsredskaber.

Hvis hjælpemidlet er nødvendigt af hensyn til arbejdsmiljøloven, skal leverandøren tilvejebringe hjælpemidlet jf. arbejdsmiljølovens § 15. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne kan udføre opgaven sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, og at der kan ske en effektiv forebyggende indsats af forflytningsskader og unødigt nedslidning af medarbejdere.

Hvis hjælpemidlet både er nødvendigt af hensyn til arbejdsmiljøet og kan bevilges efter servicelovens § 112, ligger ansvaret for tilvejebringelsen hos den part, hvor hensynet vægter højest. Det er Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune, der afgør det.

Nedenfor er eksempler på hjælpemidler, der som udgangspunkt betragtes som standard APV-hjælpemidler, og som leverandøren selv stiller til rådighed:

- Plejesenge
- Toiletstole med og uden el-funktioner
- Alle typer af lifte – mobil lifte, stålifte og loftlifte
- Spilerdug

Fanø Kommune har en samarbejdsaftale med Esbjerg Kommunes hjælpemiddeldepot. Leverandøren kan efter særskilt aftale leje APV-hjælpemidler af Fanø Kommune.

3.3 APV og forflytninger

Leverandøren skal sikre, at der foretages en vurdering af, hvorvidt borgerens hjem er en egnet arbejdsplads (APV), samt at der bliver installeret de nødvendige arbejdsredskaber. Vurderingen foretages i forbindelse med opstart af den visiterede hjælp hos borgeren samt ved ændringer i borgerens tilstand eller funktionsevne. Det vurderes, hvilke arbejdsbetingede hjælpemidler (eksklusiv personlige værnemidler) der eventuelt skal leveres.

Vurderingen gennemføres ud fra gældende regler. Hvis behovet for hjælp ophører, skal hjælpemidlerne returneres. Leverandøren er forpligtet til at orientere borgeren om dette ved opstart af hjælp. Ved borgere med behov for hjælp til forflytninger, skal leverandøren desuden sikre, at der bliver udarbejdet en forflytningsbeskrivelse, som medarbejderne skal følge. APV og forflytningsbeskrivelser dokumenteres i omsorgssystemet.

Leverandøren er ansvarlig for, at der til enhver tid er adgang til en ergoterapeut, der kan foretage APV, vurdering af hjælpemidler, forflytninger, osv. Leverandøren skal følge de til enhver tid gældende arbejdsgange og tidsfrister i Fanø Kommune for udarbejdelse af APV og skal kunne foretage APV med meget kort varsel, så udskrivelser fra sygehus ikke forsinkes unødigt.

Fanø Kommunes forflytningsvejledere har gennemført et godkendt 8 dages uddannelsesforløb. Der henstilles til, at leverandørens forflytningsvejleder gennemfører tilsvarende uddannelse.

Forflytningsvejlederen skal give instruktion til leverandørens medarbejdere i forflytning og ergoterapeuten skal sikre korrekt brug og håndtering af hjælpemidler.

Ergoterapeuten er desuden kontaktperson for samarbejdet med Fanø Kommune i forhold til bevilling af hjælpemidler. Det er et krav, at leverandøren efterlever den til enhver tid gældende procedure ved ansøgning om hjælpemidler. Det er et krav, at leverandørens medarbejdere har kendskab til korrekt anvendelse og håndtering af gængse arbejdsredskaber og hjælpemidler, f.eks. plejeseng, lift, sejl og vendesystemer. Leverandøren er forpligtet til løbende at følge op på hjemmets egnethed som arbejdsplads og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning, skal leverandøren orientere Sundhed og Omsorg.

3.4 Værnemidler

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgiften til værnemidler. Det er desuden et krav, at leverandøren følger de til enhver tid gældende anbefalinger om brug af værnemidler jf. Sundhedsstyrelsens anbefalinger.

4 Særlige forhold ved levering af indsatser efter sundhedsloven

4.1 Overdragelse af indsatser efter sundhedsloven §138

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri sygepleje efter lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.

Det er på vegne af Kommunalbestyrelsen den kommunale sygepleje, der tildeler sundhedsfaglige indsatser efter lægeordination. Denne opgave kan ikke overdrages til den private leverandør. Jf. Bek. nr. 1601 af 21/12/2007 om hjemmesygepleje og VEJ nr. 102 af 11/12/2006 om hjemmesygepleje.

Det er autoriserede sundhedspersoner fx sygeplejersker og social – og sundhedsassistenter, der varetager den sundhedsfaglige behandling efter lægeordination og agerer derfor som den behandlingsansvarlige læges medhjælp i dennes patientbehandling. VEJ nr. 115 af 11/12/2009 om autoriserede sundhedspersoner benyttelse af medhjælp (delegation af forbeholdt sundhedsfaglig virksomhed)

Den kommunale sygepleje overdrager sundhedsfaglige indsatser til private leverandører af hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven, på samme måde som til den kommunale leverandør. Leverandøren skal kunne levere de overdragede sundhedsfaglige indsatser dag, aften og nat.

Arbejdsgangen er, at den kommunale sygepleje på baggrund af en sygeplejefaglig udredning, vurderer borgerens behov for sundhedsfaglige indsatser. Hvis borgeren eller dennes pårørende kan oplæres i at varetage opgaven, er den kommunale sygepleje ansvarlig for oplæringen. Det

er til enhver tid den kommunale sygepleje, der træffer beslutning om, at en sundhedsfaglig indsats kan overdrages eller videredelegeres og til hvilken faggruppe, samt fører tilsyn med indsatsen og beslutter om den skal ændres eller afsluttes.

Den private leverandør skal levere de indsatser den kommunale sygepleje vurderer er relevante at overdrage eller videredelegere og følge den plan, den kommunale sygepleje har lagt sammen med borgeren og den behandlingsansvarlige læge.

Leverandøren skal kontinuerligt sikre, at personalet har en uddannelse med de kvalifikationer og generelle basiskompetencer, der matcher de sundhedsfaglige indsatser, de skal udføre.

Leverandøren er ansvarlig for at melde tilbage til den kommunale sygepleje ved behov for oplæring eller opkvalificering. Leverandører skal således fastsætte den overordnede ramme for ansvars- og kompetencefordeling overfor de faggrupper, der løser sundhedsfaglige indsatser, da rammerne skal være kendt og fulgt af personalet.

Det er et krav, at leverandøren i forhold til overdraget sygepleje, efterlever de til enhver tid gældende procedurer og instrukser for sygepleje, f.eks. instruks for medicinhåndtering i Fanø Kommune, procedure for forebyggelse af trykspor/tryksår mv, og instruks for fravalg og afbrydelse af behandling, herunder genoplivningsforsøg. Leverandøren skal således have adgang til disse instrukser og procedurer og agere derefter som følge af opdateringer eller nye lovkrav.

Leverandører af indsatser efter sundhedsloven § 138 er underlagt krav om tavshedspligt efter kapitel 9 i sundhedsloven. Leverandørens autoriserede sundhedsfaglige personale skal indgå i et samarbejde med den kommunale sygepleje om undervisning, oplæring og supervision af leverandørens plejepersonale – dvs. ikke sundhedsfagligt personale, der benyttes som medhjælp af den kommunale sygepleje.

4.2 Sygeplejeartikler

Fanø Kommune afholder udgifter til sygeplejeartikler, der anvendes i forbindelse med levering af overdragede sundhedsfaglige indsatser, det gælder f.eks. sårplejeprodukter, sprøjter og kanyler. Udlevering af sygeplejeartikler sker efter nærmere aftale mellem den private leverandør og den kommunale sygepleje.

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgifter til sygeplejeartikler, der er at betragte som værnemidler, f.eks. usterile handsker, overtrækskitler mm. Der henvises til afsnit 3.4. om værnemidler.

Borgerne skal selv indkøbe artikler til personlig pleje som f.eks. engangsvaskeklude, affaldsposer osv.

4.3 Cura og MyMedCards

Fanø Kommune anvender omsorgssystemet Cura for at kvalitetssikre indsatserne. De lovbestemte instrukser og procedurer findes i MyMedCards.

Leverandøren skal kunne tilgå Cura og MyMedCards under Fanø Kommunes licens.

Fanø Kommune er ansvarlige for oprettelse af MitID-erhverv for at kunne tilgå FMK/medicin. Leverandørens medarbejdere skal anvende deres personlig MitID til oprettelse af MitID-erhverv.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at overholde Fanø Kommunes dokumentationsinstruks, som findes på MyMedCards.

4.4 Tidlig opsporing

Den kommunale sygepleje anvender en metode for tidlig opsporing af begyndende sygdom (ABCDE) med henblik på at forebygge (gen-)indlæggelser. Ligeledes bliver triage-metoden anvendt dagligt, hvor borgere med ændringer i helbreds- og funktionstilstande bliver vurderet og tiltag bliver drøftet og iværksat.

Leverandøren er forpligtet til at anvende de metoder, der bliver anvendt af den kommunale sygepleje med henblik på tidlig opsporing og forebyggelse. Leverandøren skal føre tilsyn med, at metoden for tidlig opsporing bliver anvendt.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejdernes viden om ABCDE og triage løbende opdateres. Det er ligeledes et krav, at leverandøren dokumenterer data om hverdagsobservationer og triage i omsorgssystemet

4.5 Dokumentation efter sundhedsloven

For de faggrupper, der udfører sundhedsfaglig pleje og behandling indenfor sundhedsloven, følger der en journalføringspligt Jf. BEK nr. 713 af 12/06/2024 om autoriserede sundhedspersoner journalføring.

Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer og muligheder for at journalføre den sundhedsfaglige behandling og dermed overholder den journalføringspraksis, som er besluttet for den kommunale sygepleje. Der henvises i øvrigt til afsnit 5 i kravsspecifikationen, hvor generelle krav til dokumentation er beskrevet.

4.6 Det fælles medicinkort (FMK)

Det er et krav, at leverandører af sundhedslovsindsatser anvender Det fælles medicinkort (FMK) på lige fod med Fanø Kommunes øvrige personale og efter de gældende retningslinjer. Det fælles medicinkort (FMK) tilgås via omsorgssystemet og adgang forudsætter, at medarbejderen har en sundhedsfaglig autorisation.

5 Kvalitet og dokumentation

Kvaliteten i helhedsplejen tager udgangspunkt i Fanø Kommunes vision:

Fanø Kommune tilbyder Helhedspleje, der tager udgangspunkt i borgerens individuelle behov og livssituation. Vi skaber sammenhængende forløb, hvor alle borgere mødes med nærvær og anerkendelse. Sammen sikrer vi, at hver borger oplever tryghed, respekt og mulighed for selvbestemmelse."

Kvaliteten i helhedsplejen betyder ligeledes, at der leveres indsatser i overensstemmelse med lovgivning, det politisk besluttet serviceniveau og kommunens kvalitetsstandarder. Der arbejdes med borgeren i centrum.

Det indebærer for den private leverandør bl.a.

- At levere visiterede indsatser og forløb på det fastsatte faglige niveau

- At borgerne oplever, at serviceniveauet efterleves
- At forebygge fejl gennem registrering og aktivt arbejde med utilsigtede hændelser
- At forebygge indlæggelser ved tidlig opsporing af begyndende sygdom
- At sikre løbende og korrekt dokumentation af alle indsatser
- At samarbejde på tværs med "borgeren i centrum", så borgeren oplever at være herre i eget liv og understøttes i et værdigt liv på egne præmisser

5.1 Serviceniveau

På Fanø Kommunes hjemmeside kan leverandører orientere sig i Fanø Kommunes gældende politisk besluttede serviceniveau for helhedspleje efter serviceloven og ældreloven.

For helhedspleje efter ældreloven har Kommunalbestyrelsen i Fanø Kommune vedtaget de overordnede rammer for og indhold i pleje- og omsorgsforløb efter ældreloven, der er beskrevet som en overordnet serviceinformation til borgerne (se bilag 2).

Det er et krav, at leverandøren holder sig løbende orienteret om evt. ændringer og til enhver tid efterlever det af Kommunalbestyrelsens godkendte serviceniveau for levering af hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven.

5.2 Dokumentation

Leverandøren skal i forbindelse med journalføring overholde de bestemmelser, der foreligger på nationalt plan og skal til enhver tid efterleve alle gældende procedurer, der er relevante for de opgaver, der løses på vegne af kommunen.

Fanø Kommune kan til enhver tid stille krav om, at leverandøren skal efterleve nye procedurer, hvis procedurerne vurderes at have afgørende betydning for efterlevelse af lovkrav, opgaveløsningen, kvalitet eller samarbejdsrelationen, eller hvis procedurerne udspringer af væsentlige ændringer i opsætning eller brug af omsorgssystemet.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at overholde Fanø Kommunes dokumentationsinstruks, som findes på MyMedCards.

5.3 Magtanvendelse og tvang

Der må som udgangspunkt ikke anvendes magt jf. servicelovens §§ 124-124a eller tvang i forbindelse med behandling jf. LBK nr. 126 af 27/01/2019 om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile.

Vedrørende magtanvendelse efter serviceloven:

Magtanvendelse skal altid være undtagelsen og må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk støtte. Leverandøren er forpligtet til at følge gældende regler i serviceloven for registrering, indberetning og dokumentation af magtanvendelse og arbejde ud fra de til enhver tid gældende procedurer for magtanvendelse i Sundhed og Omsorg.

Vedr. tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile efter sundhedsloven:

Anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile skal være lægeordineret. Det er den ordinerende læge, der skal sikre, der oprettes en tvangsprotokol ved dennes beslutning om anvendelse af tvangsbehandling, herunder tvangsindgreb ved somatisk behandling.

Den behandlingsansvarlige læge kan delegere gennemførelsen af tvangsbehandlingen, herunder tvangsindgreb til andre. Ved delegation skal der også oprettes en tvangsprotokol for det personale, der gennemfører tvangsbehandlingen herunder tvangsindgrebet. Tvangsprotokollen er en del af patientjournalen.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejderne til enhver tid er opdateret på de gældende procedurer, regler og lovgivning på områderne. Dette sker ved, at leverandørens medarbejdere skal have gennemført Fanø Kommunes MySkills-kort om magtanvendelse.

5.4 Samtykke

I det daglige arbejde med borgeren, skal leverandøren dokumentere borgerens informerede samtykke i forhold til, om borgeren ønsker at modtage hjælp i konkrete situationer i henhold til gældende lovgivning. Dokumentation foretages i omsorgssystemet

Leverandøren skal til enhver tid overholde borgerens retssikkerhed indenfor diverse lovgivningsområder og følge procedurer for indhentelse af samtykke til behandling.

6 Kvalitetsopfølgning

6.1 Egenkontrol og journalaudit

Leverandøren skal udføre egenkontrol, der sikrer, at den visiterede hjælp leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede godkendelsesmateriale.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde aktivt med kvalitetsudvikling gennem opfølgning på opnåede resultater samt på effekten af den leverede hjælp. I de tilfælde, hvor forventede resultater ikke er opnået, skal leverandøren iværksætte handlinger, der understøtter opnåelse af resultater og effekt.

Leverandøren skal som minimum føre egenkontrol med:

- Leverede hjælp
- Leveret tid
- Ændringer i planlagte besøg: aflysning af besøg, flytning af besøg, erstatningsbesøg
- Utilsigtede hændelser – indberetning og læring
- Klagesager – håndtering og læring
- Magtanvendelse
- Tidlig opsporing
- Rettidig og korrekt dokumentation
- Medicinhåndtering, -administration og -dokumentation
- Gennemførsel af E-learning og øvrig introduktion

Egenkontrollen skal være så detaljeret og entydigt dokumenteret, at denne kan kontrolleres af Fanø Kommune, dennes tilsyn eller tilsvarende. Dokumentation af egenkontrol og eventuelt igangsatte handlinger skal medbringes til samarbejds møder med Fanø Kommune.

Der skal desuden foreligge beskrivelser af observation, handlingsplan og eventuelt opfølgning på mangler.

6.2 Undersøgelse af borgernes tilfredshed

Fanø Kommune ønsker, at borgerne udtrykker høj tilfredshed med den hjælp, som borgerne modtager fra kommunen eller kommunens private leverandører af helhedspleje.

For at undersøge borgernes tilfredshed kan Fanø Kommune vælge at gennemføre en tilfredshedsundersøgelse. Hvis der i aftaleperioden iværksættes analyse af borgernes tilfredshed, kan Fanø Kommune udpege borgere tilfældigt til at deltage i undersøgelsen.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde med resultaterne af undersøgelsen, herunder at iværksætte aktiviteter til at rette op på ikke tilfredsstillende resultater, samt formidle resultater og eventuelt iværksætte aktiviteter til borgerne og deres pårørende. Det er et krav, at leverandøren arbejder målrettet for enten at fastholde en udtrykt tilfredshed eller at øge tilfredsheden, som borgerne og deres pårørende giver udtryk for.

6.3 Tilsyn

Fanø Kommune er forpligtet til at sikre, at den hjælp, borgerne bliver bevilget, leveres i det omfang og på den måde, det er bestemt gennem det til enhver tid gældende serviceniveau, rammer for udførelsen af hjælpen og lovgivning – og som angivet i kravspecifikationen for levering af helhedspleje. Fanø Kommune vil derfor løbende følge op på kvaliteten af den leverede hjælp for at sikre, at opgavevaretagelsen efterlever kravene.

Leverandøren er underlagt Ældretilsynet, der for Fanø Kommunes vedkommende udføres af Silkeborg kommune. Ældretilsynet fører tilsyn med kvalitet i plejen og gennemfører et anmeldt tilsynsbesøg i hver plejeenhed inden for en periode på fem år. Det er et krav, at leverandøren deltager aktivt i tilsynet og efterlever anvisninger herfra.

Leverandøren som udfører sundhedsfaglige indsatser, er desuden underlagt det sundhedsfaglige tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed. Tilsynet vurderer patientsikkerheden på stedet og kan pålægge stedet forbedringer indenfor identificerede sundhedsfaglige områder, f.eks. journalføring, medicin håndtering og hygiejne. Leverandøren er således forpligtet til at være oprettet i behandlingsregistret.

Leverandøren skal kende og efterleve de til enhver tid gældende målepunkter i det sundhedsfaglige tilsyn: [Tilsyn med plejeområdet | Styrelsen for Patientsikkerhed](#)

6.4 Utilisgtede hændelser

Leverandører af sundhedslovsindsatser er efter sundhedsloven kapitel 61 forpligtet til at indrapportere utilisgtede hændelser til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Ved en utilisgtet hændelse forstås ifølge sundhedsloven § 198 stk. 5 en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed, herunder præhospital indsats, eller i forbindelse med forsyning af og information om lægemidler. Utilisgtede hændelser omfatter på forhånd kendte og ukendte hændelser og fejl, som ikke skyldes borgerens sygdom, og som

enten er skadevoldende eller kunne have været skadevoldende, men forinden blev afværget eller i øvrigt ikke indtraf på grund af andre omstændigheder.

Leverandøren er forpligtet til at instruere medarbejdere, der leverer ydelser efter sundhedsloven, til at indrapportere utilsigtede hændelser og sikre, der bliver uddraget læring af hændelserne med henblik på at styrke patientsikkerheden.

Fanø Kommune behandler indrapporteringerne efter gældende retningslinjer fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det betyder, at leverandøren er sagsbehandler af egne utilsigtede hændelser og kan inddrage Fanø Kommunes Sundhed og Omsorg i analysearbejdet ved alvorlige og dødelige hændelser.

Leverandøren skal sikre, at der bliver udarbejdet handleplaner på baggrund af analysearbejdet samt, at hændelserne bidrager til læring og vidensdeling, således lignende hændelser forebygges. Leverandøren skal ligeledes sikre, at identificerede kvalitetssikringstiltag bliver implementeret hos medarbejderne.

6.5 Klager

Leverandøren er forpligtet til at behandle klager i overensstemmelse med forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligten, vejledningspligten og pligten til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere alle klager i borgerens sag, uanset hvad de handler om og hvordan de modtages. Dokumentation af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, så gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal behandle klager over opgavens udførsel hurtigst muligt. Ved mindre uoverensstemmelser mellem leverandøren, borgerne og deres pårørende, håndteres klagen af leverandøren. Hvis leverandøren modtager skriftlige eller mundtlige klager fra borgere, pårørende eller andre aktører af alvorlig karakter, er leverandøren forpligtet til at orientere Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune. Klager forventes besvaret inden for 7 hverdage.

Klager over kommunens serviceniveau sendes til Sundhed og Omsorg, hvor de vil blive behandlet efter gældende procedure.

Klager vedrørende visitationsafgørelser behandles af Sundhed og Omsorg.

Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune. Modtager Fanø Kommune klage over leverandørens udførsel af opgaver, vil denne blive sendt til leverandøren med information om, hvornår og hvordan klagen ønskes besvaret.

Leverandøren skal til enhver tid medvirke ved behandlingen af eventuelle klager og klagesager, herunder videregivelse af alle oplysninger omhandlende klager.

6.6 Aktindsigt

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende borgeren selv. Der henvises til retssikkerhedslovens § 43, der omtaler opgaver, som offentlige myndigheder overlader til private samt til offentlighedsloven.

Tilsvarende regler om ret til indsigt i registrerede personoplysninger gælder efter persondataloven. Det er et krav, at leverandøren ved anmodning om aktindsigt fra borgere eller andre aktører, bistår Fanø Kommune i besvarelsen af aktindsigten.

7. Samarbejde

7.1 Samarbejde og kvalitetsopfølgningsmøder

Leverandørens samarbejdspartner i Fanø Kommune vil være Sundhed og Omsorg. Leverandøren er desuden forpligtet til at deltage i 2 årlige møder, hvor der følges op på den indgåede aftale, på kvaliteten i opgaveløsningen og på samarbejdet generelt.

Møderne vil være med deltagelse af leder af sundhedsområdet, leder af omsorgsområdet og leder af velfærdsadministration samt repræsentanter fra den private leverandør.

Fanø Kommune er ansvarlig for afholdelse af opfølgningsmøderne, hvor Fanø Kommune er ansvarlig for:

- At indkalde til møderne
- At Indsamle dagsordenspunkter
- At udsende dagsorden til møderne
- At skrive og udsende referat af møderne.

Fanø Kommune ønsker en samarbejdsorienteret dialog med leverandøren om levering af helhedspleje, den daglige opgavevaretagelse samt den fortsatte udvikling på området. Leverandørens tilgang til samarbejde er således essentiel såvel i forhold til Fanø Kommune som til andre aktører, leverandører og ikke mindst borgerne.

Samarbejdet skal understøtte en høj kvalitet i de af aftalen omfattede indsatser og opgaver, kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af den visiterede hjælp samt mulighed for fortsat udvikling af indsatser, opgaver og procedurer.

7.2 Tilgængelighed

Leverandøren skal sikre, at der forefindes et hovednummer som borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere kan benytte.

Borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere skal kunne kontakte leverandøren telefonisk gennem hele døgnet alle dage året rundt.

Leverandørens administrative medarbejdere skal kunne kontaktes telefonisk af Fanø Kommune i tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 på hverdage.

Leverandøren skal besvare mails inden for 24 timer fra modtagelsen heraf.

Mailkorrespondancer med personfølsomme oplysninger skal foregå via sikker e-mail eller via e-boks.

7.3 Samarbejde med relevante aktører

Det er et krav, at leverandøren etablerer gode relationer og et godt samarbejde med relevante aktører på sundheds- og ældreområdet. Leverandøren skal koordinere hjælpen til borgeren og understøtte håndteringen af snitflader i samarbejdet med andre aktører ved bl.a. at stå til rådighed for:

- Praktiserende læge og sygehuse

- Fanø Kommunes hjemmesygepleje
- Sundhed og Træning i Sundhedshuset
- Daghjem, Midlertidig ophold og Fanø plejecenter
- Socialpædagogisk personale
- Civilsamfund, frivillige samt pårørende

Leverandøren skal stille ressourcer til rådighed til forberedelse og afholdelse af tværfaglige samarbejds møder, samt til øvrig tæt samarbejde om borgernes forløb. Rettidig kommunikation på tværs af sektorerne og/eller på tværs af Sundhed og Omsorg er et væsentligt element for at sikre borgernes trivsel og forebyggelsesindsatsen.

7.4 Demenskonsulent

Fanø Kommune har en demenskonsulent, der rådgiver, vejleder og superviserer medarbejdere på plejeområdet samt borgere og pårørende, der er berørt af sygdomme indenfor demensområdet.

Det forventes, at leverandøren indgår i et tæt samarbejde med demenskonsulenten.

8. Personaleforhold

Det er leverandørens ansvar at levere den visiterede hjælp på kompetent og forsvarlig vis.

Leverandøren skal kunne levere helhedspleje, der spænder fra relativt enkle, praktiske indsatser til omfattende pleje hos stærkt svækkede borgere. Det er leverandørens ansvar, at der er det rette match mellem borgernes kompleksitet og den enkelte medarbejders kompetencer.

8.1 Personalepolitik

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik enten på sin hjemmeside eller ved at fremsende den til Fanø Kommune. Leverandøren er desuden forpligtet til at sikre, at virksomhedens medarbejdere:

- Er bekendte med, at de ikke må rekruttere borgere til den private leverandør, som de har kendskab til fra tidligere ansættelser
- Nærtstående til medarbejdere og medarbejdere må ikke modtage gaver, testamentarisk arv og/eller lignende økonomiske fordele fra borgere i Fanø Kommune, som medarbejderne leverer hjemmepleje til under nærværende aftale. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem medarbejderne og borgerne
- Private leverandører er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres for Fanø Kommune. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er kendt med disse
- Har tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 og 3, om forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne afgiver tavsheds erklæring ved ansættelse og denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved aftalens ophør

- Har en skærpet underretningspligt og skal derudover have kendskab til leverandørens forpligtelse til at gøre Fanø Kommune opmærksom på forhold, der kræver handling i forhold til den enkelte borger.

Leverandøren skal desuden sikre, at der foreligger opdaterede medarbejderlister, billedlegitimation, ansættelsesbreve og uddannelsesbeviser på medarbejderne.

8.2 Løn- og ansættelsesforhold

Leverandørens ansatte skal være sikret løn, arbejdstider og arbejdsvilkår, som svarer til de overenskomstmæssige aftaler, som er indgået inden for fagområdet og repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark. Leverandøren skal overholde gældende lovgivning i forhold til at være arbejdsgiver.

8.3 Krav til ledelsen hos leverandøren

Fanø Kommune ser den lokale ledelse hos leverandøren som en afgørende forudsætning for en velfungerende helhedspleje, idet ledelsen skal tegne den faglige og etiske profil og fungere som den overordnede kulturbærer. Fanø Kommune stiller krav om, at den daglige ledelse eller stedfortrædere skal være tilgængelige for virksomhedens ansatte.

Fanø Kommune stiller ikke specielle krav til den daglige ledelses uddannelsesbaggrund. Fanø Kommune forventer dog, at leverandøren byder ind med en højt kvalificeret ledelse, hvor den daglige ledelse har de nødvendige kompetencer til at sikre, at den leverede hjemmepleje foregår på faglig kompetent vis og med et højt niveau, samt at der løbende sikres udvikling af medarbejderne og af plejen til gavn for borgerne.

Fanø Kommune forventer, at ledelsen er i stand til at håndtere problemer og akut opståede hændelser i dagligdagen i relation til borgere, pårørende, medarbejdere og samarbejdspartnere. Fanø Kommune forventer ligeledes, at ledelsen er i stand til at skabe gode rammer for det daglige arbejde således, at såvel medarbejderne som borgerne trives.

Hvis den daglige ledelse bliver udskiftet i aftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til at underrette Fanø Kommune herom.

8.4 Krav til medarbejdernes faglige kompetence

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at helhedspleje til enhver tid ydes af kvalificerede og kompetente medarbejdere, der er i stand til at udføre helhedsplejen på forsvarlig vis.

Leverandøren skal derudover sikre, at medarbejderne opfylder en række krav til faglige kompetencer. Medarbejderne skal have de nødvendige kompetencer til at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne aktivt inddrages i opgaveløsningen. Medarbejderne skal være i stand til at tilrettelægge og løbende tilpasse hjælpen ud fra deres faglige vurderinger og i dialog med borgeren og dennes pårørende. Ligeledes skal medarbejderne være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand og handle derefter.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne er opdaterede inden for aktuel viden på social- og sundhedsområdet samt inden for teknologi i en sådan grad, at de kan støtte borgerne i at benytte deres hjælpemidler, herunder også IT- og kommunikationshjælpemidler.

Leverandøren skal desuden sikre, at medarbejderne får den fornødne opbakning/supervision i det daglige arbejde, samt at medarbejderne gennemgår den nødvendige udvikling og vedligeholdelse af deres kompetencer. I takt med, at karakteren af hjemmepleje bliver stadig

mere kompleks, er leverandøren forpligtet til at sikre, at medarbejderne bliver efteruddannet, så de kan imødekomme det til enhver tid gældende behov for kompetencer. Det forudsættes, at leverandøren afsætter de nødvendige ressourcer hertil.

8.5 Generelle krav til medarbejderne ved levering af hjælp

Kommunen stiller følgende generelle krav til medarbejderne ved levering af den visiterede hjælp:

- Medarbejderne må ikke have tætte familiemæssige relationer til de borgere, de leverer hjemmepleje hos
- Medarbejderne må ikke være påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer i arbejdstiden
- Medarbejderne må ikke ryge i arbejdstiden
- Medarbejderne må ikke opholde sig i borgernes hjem uden den enkelte borgers tilstedeværelse
- Medarbejderne skal kunne gøre sig forståelige på dansk, såvel mundtligt som skriftligt, samt kunne læse dansk, så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- Medarbejderne har tilstrækkelige IT-kundskaber til at kunne anvende og betjene Fanø Kommunes omsorgssystem på såvel pc som på tablets og/eller smartphone
- Medarbejderne skal være i stand til at dokumentere den leverede hjemmepleje i Fanø Kommunes omsorgssystem jf. gældende dokumentationsinstruks
- Medarbejderne skal kende og forstå beskrivelsen af den visiterede hjælp
- Medarbejderne skal være i stand til at indgå i en positiv dialog med borgere og deres pårørende om deres ønsker til hjælpen og løbende tilpasse hjælpen derefter
- Medarbejderne skal være i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger i Fanø Kommune, hvis borgeren måtte have behov herfor
- Medarbejderne skal være uddannet i førstehjælp, brandbekæmpelse, hygiejne og forflytningsteknik.

8.6 Arbejdsbeklædning

Medarbejdere i helhedsplejen skal altid fremstå velsoignerede og bære arbejdsdragt, der opfylder gældende krav. Arbejdsdragten skal bruges korrekt for at reducere smitterisiko og tages på ved arbejdets start og af efter endt arbejdsdag.

Herud over forudsættes:

- Overholdelse af hygiejniske principper
- Ens eller tilsvarende arbejdsdragt med leverandørens logo
- Synlig billedlegitimation
- Leverandøren har ansvar for anskaffelse, opbevaring, vask og tilsyn

Arbejdsdragten er ikke et personligt værnemiddel, men skal håndteres efter gældende hygiejneanbefalinger.

8.7 Kompetenceudvikling og e-learning

Leverandøren forpligter sig til at deltage i undervisning og i de samarbejds- og udviklingsfora, som Fanø Kommune inviterer til. I timepriserne er der indregnet tid til at deltage i disse fora.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere gennemgår et introduktionskursus om Sundhed og Omsorg i Fanø Kommune ved ansættelse og i forbindelse med implementering af tværorganisatoriske forandringer, f.eks. i forbindelse med indgåelse af aftalen. Fanø Kommune bistår, ved opstart af godkendte leverandører, med introduktion til Sundhed og Omsorg samt relevante procedurer og retningslinjer. Efterfølgende introduktion til nye medarbejdere sker efter nærmere aftale mellem Fanø Kommune og leverandøren.

Introduktionen skal blandt andet sikre, at medarbejderne har det nødvendige kendskab og adgang til:

- Kommunens hjemmeside og de informationer og procedurer, der kan findes dér
- Kommunens politikker og relevante kvalitetsstandarder
- Procedurer for dokumentation i Fanø Kommunes omsorgssystem
- Procedurer for kommunikation mellem leverandør og Fanø Kommune
- Procedurer for relevante områder indenfor kommunens kvalitetsarbejde
- Gældende lovgivning, herunder regler om tavshedspligt samt oplysnings- og tilbagemeldingspligt.

Listen er ikke udtømmende.

Leverandøren skal desuden løbende gennemføre kompetenceudvikling ift. procedure og retningslinjer via e-learning. Fanø Kommunes medarbejdere gennemfører løbende E-learningprogrammer via MyMedCards inden for bl.a.:

- Medicin,
- Hygiejne
- Magtanvendelse
- GDPR
- IT-sikkerhed
- Sygeplejefaglige standarder og procedurer

Leverandøren skal ligeledes sikre, at medarbejderne løbende gennemfører E-learningprogrammer, samt løbende tilbydes kompetencegivende efter- og videreuddannelse.

Leverandøren afregnes for brug af E-learningprogrammer. De nærmere vilkår vil fremgå af bilag til kontrakten.

9 Praktiske forhold

9.1 Lokaler og personalefaciliteter

Det påhviler leverandøren at stille de nødvendige lokaler og faciliteter til rådighed for sine medarbejdere til at løfte opgaverne under denne aftale, herunder omklædningsfaciliteter, personalerum, parkering til eventuelle bilerne efter brug m.v.

9.2 Transportmidler

Leverandøren stiller selv biler og andre transportmidler til rådighed for sine medarbejdere til udførelse af opgaverne under denne aftale.

10 IT-udstyr og omsorgssystem

10.1 IT-udstyr og internet

Leverandøren får stillet IT-udstyr til rådighed af Fanø Kommune, så leverandøren selv kan administrere adgang til omsorgsjournalen for medarbejderne.

De udgifter der er knyttet til adgang omsorgssystemet afholdes af Fanø Kommune. Øvrig IT-udstyr på hviler leverandøren.

Omsorgssystemet kan kun tilgås via sikret netværk stillet til rådighed af Fanø Kommune. Øvrige omkostninger til internet påhviler leverandøren og Fanø Kommune yder ingen form for support på leverandørens internet.

10.3 IT-sikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at efterleve den til enhver tid gældende informationssikkerhedspolitik i Fanø Kommune. Politikken understøtter blandt andet, at Fanø Kommune efterlever persondatalovgivningen.

For leverandøren skal der være særlig fokus på, at personhenførbare oplysninger ikke er fysisk tilgængelige i lokaler, i biler eller ved besøg hos borgerne. Er der behov for at have oplysningerne på et fysisk medie, skal de i lokaler være låst inde og i biler/ved besøg hos borgere opbevaret i lukket taske, som uvedkommende ikke kan tilgå. Er oplysningerne på papir, skal dette makuleres efter endt brug. IT-udstyr, herunder pc'er, mobiltelefoner, tablets og andre enheder skal låses, hvis/når medarbejderne forlader det. Uvedkommende må ikke kunne tilgå Fanø Kommunes IT-systemer.

Det er et krav, at hver medarbejder har et unikt login, som er personligt, og det må ikke udleveres til andre. Dette login giver adgang til Fanø Kommunes omsorgssystem.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne kun benytter deres brugeradgang til Fanø Kommunes IT-systemer, når de arbejder i kommunen. Leverandørens medarbejdere må kun tilgå oplysninger i omsorgssystemet om de borgere, som de leverer helhedspleje til.

Leverandøren afholder udgifter der er forbundet med overholdelse af IT-sikkerhedskrav.

10.4 Brugeradgang

Leverandørens medarbejdere skal oprettes som brugere i Fanø Kommunes brugeradministrationssystem. Leverandøren er forpligtet til løbende at oplyse Fanø Kommunes brugeradministration om tilgang, ændring i og afgang af medarbejdere, så antallet af licenser hos leverandøren modsvarer behovet. Fanø Kommune understøtter oprettelsen af adgang til omsorgssystemet.

Licenser til brugeradgang til Fanø Kommunes IT-systemer betales ligeledes af kommunen. Fanø Kommune stiller krav til oprettelse og løbende skift af adgangskode til omsorgssystemet.

10.5 Omsorgssystemet

Fanø Kommune anvender for nuværende omsorgssystemet Cura. Systemet stilles til rådighed for godkendte leverandører. Leverandøren vil i omsorgssystemet få adgang til data vedrørende de borgere, som har valgt den private leverandør. Leverandøren og dennes medarbejdere, må kun tilgå borgernes data i de tilfælde, hvor det har relevans ift. leveringen af den visiterede hjælp.

Omsorgssystemet består af en web-del, som kan tilgås fra pc (stationær/bærbar) og tablet samt en app, der kan tilgås fra henholdsvis tablets og smartphones. Web-delen benyttes bl.a. til planlægning af kørelister og til den løbende uddybende dokumentation.

Mobildelene er medarbejdernes daglige arbejdsredskab, hvor de kan se deres kørelister, nødvendige informationer om borgerne, handlingsanvisninger, indsatsmål og dokumentation om borgeren fra de seneste besøg. Medarbejderne kan desuden dokumentere i borgerens journal, mens de er hos borgerne.

Fanø Kommune skal sikre tilstedeværelse af it-udstyr i et antal, så medarbejderne til enhver tid kan dokumentere ude hos borgerne i forbindelse med deres besøg og levering af hjælp.

Dokumentation om borgere og den leverede hjælp i Fanø Kommune må ikke foregå fra medarbejdernes private mobiltelefoner og/eller tablets. Skulle dette forekomme, vil det blive betragtet som væsentlig misligholdelse af aftalen. Der stilles krav om, at leverandøren anvender hele systemet samt det til enhver tid anvendte omsorgssystem til de opgaver, som leverandøren løser for Fanø Kommune:

- Planlægning
- Kørelister
- Registrering, herunder afvigelsesregistrering
- Dokumentation i henhold til gældende retningslinjer og procedurer
- Kommunikation om borgerforløbene

Leverandøren må alene anvende IT- og omsorgssystemet på vegne af kommunen og udelukkende til udførelse af de af aftalen omfattede opgaver.

Fanø Kommune har alle rettigheder til de data, der indgår i IT- og omsorgssystemet. Leverandøren skal behandle kommunens data fortroligt. Leverandøren er forpligtet til at overholde de instrukser, systemleverandøren kræver overholdt, herunder overholdelse af sikkerhed i forhold til de personlige brugeradgange til Cura.

Skriftlig kommunikation mellem Sundhed og Omsorg, øvrige samarbejdspartnere og leverandøren om den enkelte borger, foregår til enhver tid i omsorgssystemet. Dokumentation

af samtaler om borgere f.eks. pr. telefon skal ligeledes forefindes i omsorgssystemet. Såvel leverandør som Sundhed og Omsorg er ansvarlig for kontinuerlig og retvisende dokumentation om borgeren i omsorgssystemet.

10.6 Superbruger i omsorgssystemet

Leverandøren skal udpege mindst en superbruger, som også skal fungere som kontaktperson for Fanø Kommune.

Superbrugeren skal kunne:

- Besvare spørgsmål og afklare problemer fra leverandørens medarbejdere om omsorgssystemet
- Sikre korrekt brug af systemet i henhold til procedure og manualer
- Deltage i halvårlige superbrugermøder sammen med kommunes superbrugere
- Udføre sidemandsoplæring af nye medarbejdere i systemet.

Fanø Kommune yder support til leverandøren ved nedbrud, fejl og afklaringer. Leverandørens medarbejdere skal dog søge hjælp hos den interne superbruger først.

Fanø Kommune uddanner op til to superbrugere ved opstart af aftalen. Ved flere end to superbrugere faktureres der efter timepris. Leverandøren har herefter ansvaret for sidemandsoplæring af nye superbrugere.

10.7 Udskiftning af omsorgssystemet

Fanø Kommune er berettiget, og i visse tilfælde forpligtet, til at udskifte hele omsorgssystemet. Hvis Fanø Kommune skal skifte omsorgssystem i aftaleperioden, er leverandøren forpligtet til at indgå i implementeringen af det nye omsorgssystem på lige vilkår med de kommunale leverandører af hjemmepleje.

Implementering vil omfatte en lang række aktiviteter f.eks., men ikke begrænset til:

- Uddannelse af superbrugere i omsorgssystem og nye/ændrede procedurer
- Uddannelse af slutbrugere i omsorgssystem og nye/ændrede procedurer
- Evt. udskiftning af IT-udstyr
- Indtastning af data vedrørende borgerne
- Genplanlægning af besøg

Leverandøren skal håndtere implementeringsopgaverne sideløbende med den daglige drift. Der vil blive indgået særskilt aftale om, hvordan der afregnes for leverandørens deltagelse i implementeringsaktiviteter, der kan siges at ligge udover daglig drift. Herunder hvorvidt skiftet fordrer udskiftning af IT-udstyr og eventuel fordeling af disse omkostninger.

10.8 Databehandlersaftale

Leverandøren vil via kommunens omsorgssystem få adgang til personfølsomme oplysninger og er derfor forpligtet til at indgå en skriftlig databehandlersaftale med Fanø Kommune. Denne skal indeholde en beskrivelse af, hvordan leverandøren skal behandle indhentede data.

Fanø Kommune udarbejder skabelon til databehandleraftale, der skal udfyldes af leverandøren. Leverandøren og Fanø Kommune skal godkende og underskrive databehandleraftalen.

Leverandøren afholder eventuelle udgifter til udarbejdelse af databehandleraftale.

11 Beredskab

11.1 Fanø Kommunes beredskab

Alle leverandører udgør kommunens beredskab og er forpligtede til at træde til, hvis en leverandør i uforudsete situationer (f.eks. konkurs, eller lignende) ikke kan løse opgaven.

Fanø Kommune har en skriftlig beredskabsplan med retningslinjer for, hvordan kommunen håndterer konkurser hos private leverandører, som kommunen har indgået kontrakt med.

Leverandøren er desuden forpligtet til at indgå i Fanø Kommunes sundhedsberedskab ved ekstraordinære hændelser, som f.eks. pandemier, større ulykker, strømnedbrud eller andre pludselige hændelser, der kræver hurtig omstilling af det nære sundhedsvæsen. Leverandøren skal følge de til enhver til gældende procedurer i Sundhed og Omsorg relateret til beredskabsplanerne inkl. delplaner.

Leverandøren skal iværksætte forebyggende initiativer i relation til beredskabssituationer som f.eks. strømnedbrud, der kan påvirke adgang til omsorgssystem, elektroniske dørlåse, medicinsk udstyr osv. Beredskab vil være et fast punkt på de to årlige samarbejds møder mellem Fanø Kommune og leverandøren.

Leverandøren forpligter sig desuden til at bidrage til, at kommunens drift normaliseres hurtigst muligt efter en hændelse, der har påvirket driften, samt til selv at planlægge for hurtig løsning af relevante hændelser, der kunne påvirke varetagelsen af de aftalte opgaver

11.2 Leverandørens beredskab og leveringssikkerhed

Krav om leverandørens beredskab og leveringssikkerhed indgår i godkendelseskriterierne.

Leverandøren er forpligtet til at levere de indsatser og forløb, som den enkelte borger er visiteret til og skal have kapacitet til at sikre en stabil leverance af den visiterede hjælp året rundt.

Leverandøren skal have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom, personalemangel mv.). Leverandøren skal ligeledes have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere udsving i antallet af borgere med løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos de borgere, der har valgt leverandøren. Leverandøren skal være i stand til at sikre en stabil leverance, hvis antallet af borgere skulle stige markant inden for kort tid.

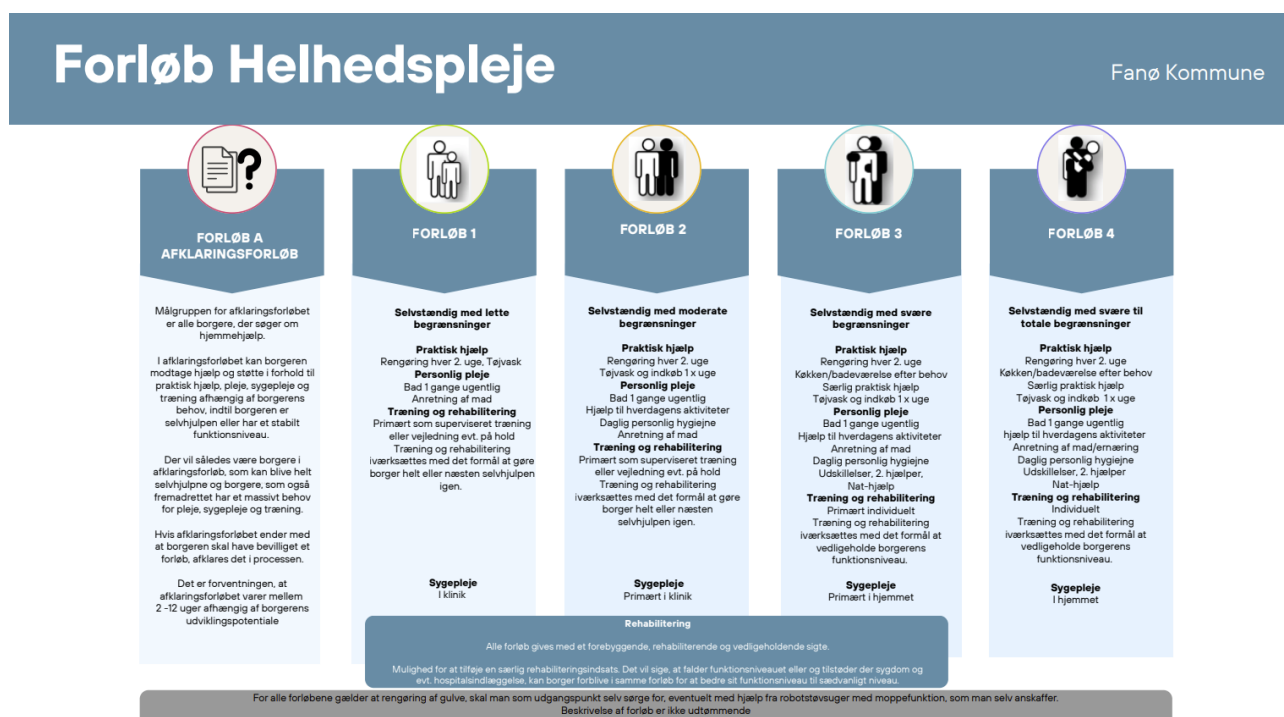
I ansøgningen beskrives hvordan leverandøren vil sikre et beredskab for levering af ydelserne året rundt.

Bilag 2 Helhedspleje i Fanø

Herunder beskrives de forskellige forløb i helhedsplejen i Fanø Kommune. Beskrivelserne af forløb er ikke udtømmende.

Forløbene er til borgere, som har et stabilt behov for støtte til personlig pleje, praktisk hjælp og til at fastholde sin selvstændighed.

Pakkerne findes i fem forskellige størrelser og den pakke, som borgerne bevilges, sætter nogle vejledende og fleksible rammer, som gør det muligt at tilpasse støtten til borgernes aktuelle og varierende behov. Hvis borgerens behov ændrer sig i op- eller nedadgående retning, vil der i samråd med borgerne blive foretaget en vurdering. Det kan være, at der skal træffes en ny afgørelse om en større eller mindre pakke, hvis borgerens støttebehov ændrer sig væsentligt.



Forløb A – Afklaringsforløb

Målgruppen for afklaringsforløbet er alle borgere, der søger om hjemmehjælp.

I afklaringsforløbet kan borgeren modtage hjælp og støtte i forhold til praktisk hjælp, pleje, sygepleje og træning afhængig af borgerens behov, indtil borgeren er selvhjulpne eller har et stabilt funktionsniveau.

Der vil således være borgere i afklaringsforløb, som kan blive helt selvhjulpne og borgere, som også fremadrettet har et massivt behov for pleje, sygepleje og træning.

Hvis afklaringsforløbet ender med at borgeren skal have bevilliget et forløb, afklares det i processen.

Det er forventningen, at afklaringsforløbet varer mellem 2 -12 uger afhængig af borgerens udviklingspotentiale

Forløb 1

Målgruppen for forløb 1 er selvstændige borgere med lette begrænsninger.

Den praktiske hjælp består af rengøring hver 2. uge og tøjvask.

Den personlige pleje består af et bad 1 gange ugentlig samt anretning af mad

Træning og rehabilitering foregår primært som superviseret træning eller vejledning evt. på hold. Træning og rehabilitering iværksættes med det formål at gøre borger helt eller næsten selvhjulpent igen.

Som privat leverandør kan sygeplejeopgaver i forløb 1 løses i egen klinik eller i hjemmet.

Forløb 2

Målgruppen for forløb 2 er selvstændig med moderate begrænsninger.

Den praktiske hjælp består af rengøring hver 2. uge, tøjvask og indkøb 1 gang om ugen.

Den personlige pleje består af ét bad 1 ugentligt, hjælp til hverdagens aktiviteter, daglig personlig hygiejne samt anretning af mad.

Træning og rehabilitering foregår primært som superviseret træning eller vejledning evt. på hold. Træning og rehabilitering iværksættes med det formål at gøre borger helt eller næsten selvhjulpent igen.

Som privat leverandør kan sygeplejeopgaver i forløb 2 løses i egen klinik eller i hjemmet.

Forløb 3

Målgruppen for forløb 3 er selvstændig med svære begrænsninger.

Den praktiske hjælp består af rengøring hver 2. uge, køkken/badeværelse rengøres efter behov, særlig praktisk hjælp samt tøjvask og indkøb én gang om ugen.

Den personlige pleje består af bad én gang ugentlig, hjælp til hverdagens aktiviteter, anretning af mad, daglig personlig hygiejne, udskillelser, 2. hjælper samt nat-hjælp.

Træning og rehabilitering er primært individuelt og iværksættes med det formål at vedligeholde borgerens funktionsniveau.

Sygepleje gives primært i hjemmet.

Forløb 4

Målgruppen for forløb 4 er selvstændige med svære til totale begrænsninger

Den praktiske hjælp består af rengøring hver 2. uge, køkken/badeværelse rengøres efter behov, særlig praktisk hjælp samt tøjvask og indkøb én gang om ugen.

Den personlige pleje består af bad én gang ugentlig, hjælp til hverdagens aktiviteter, anretning af mad/ernæring, daglig personlig hygiejne, udskillelser, 2. hjælper samt nat-hjælp.

Træning og rehabilitering er individuelt og iværksættes med det formål at vedligeholde borgerens funktionsniveau.

Sygepleje gives i hjemmet.

Priser og afregning for visiterede indsatser

Helhedspleje efter ældreloven visiteres i pakker, som afregnes pr. forløbsdag. Hjælp efter serviceloven visiteres i enkeltindsatser, som afregnes til timepriser. Der afregnes for visiteret tid eksklusive fravær.

For helhedspleje efter ældreloven afregnes for den periode, hvor borger er visiteret til forløbspakken fraregnet dage, hvor borger er fraværende, for eksempel indlagt eller på ferie. Timetallet oplyst under pakkerne er timer pr. uge.

- Forløb A individuelt timetal
- Forløb 1: under 2 timer
- Forløb 2: 2-7 timer
- Forløb 3: 7-15 timer
- Forløb 4: 15+ timer

Forløb A visiteres til et individuelt timetal til borgeren. Forløbsdagstaksterne for forløb A fastsættes derfor på baggrund af det individuelt fastsatte ugentlige timetal og den fastsatte timepris delt med 7 dage.

Afregning af indsatser efter serviceloven

Indsatser efter serviceloven afregnes til de fastsatte timepriser for henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje. Indsatser efter § 83.a henføres til enten praktisk hjælp eller personlig pleje parallelt med de tilsvarende indsatser under § 83.1 og § 83.2.

Afregning af indsatser efter sundhedsloven

Indsatserne 'medicinhåndtering' og 'støtte til kompressionsstrømper' efter sundhedsloven § 138 indgår i helhedsplejepakkerne og afregnes derfor som en del af forløbsdagstaksten. Hvis borger får hjælp efter servicelovens § 83, afregnes de to sygeplejeindsatser til taksten for personlig pleje.

Hvis der indgås aftale om, at leverandøren skal levere andre indsatser efter sundhedsloven § 138 end ovennævnte to, afregnes den visiterede tid med timeprisen for sygepleje uanset, om borger i øvrigt får hjælp efter ældreloven eller serviceloven.

Genberegning af priser

Priserne justeres som udgangspunkt én gang om året. Priserne kan også blive genberegnet i løbet af året, hvis der sker ændringer, som medfører, at omkostningerne afviger væsentligt fra afregningsprisen. Priserne beregnes på baggrund af Fanø Kommunes gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed.

Det sker i henhold til "Bekendtgørelse om frit valg af leverandør af pleje- og omsorgsforløb efter ældrelovens § 10 og madlevering efter ældrelovens § 13" samt Vejledning til serviceloven ("Vejledning til beregning af timepriser på fritvalgsområdet under godkendelsesmodellen)."

Der kan ikke afregnes for flere timer end visiteret, uanset om der eventuelt er leveret ekstra tid hos enkelte borgere.

I forbindelse med genberegningen af priserne vil der ske en efterbetaling såfremt kommunens faktiske omkostninger har afvejet fra den fastsatte pris. Der gøres opmærksom på, at såvel Fanø Kommune som leverandøren kan blive pålagt efterbetaling.

Efterbetalingen sker i henhold til Ældrelovens § 20 samt de til enhver tid gældende vejledninger.

Bilag 3 Ansøgningsskema

Dette ansøgningsskema er en del af godkendelsesmodellen i Fanø Kommune og skal anvendes af private leverandører, der ønsker at blive godkendt som fritvalgsleverandør af helhedsplejen efter ældreloven og serviceloven.

Alle felter i ansøgningsskemaet skal udfyldes og indsendes sammen med de dokumentationsbilag, der er angivet i ansøgningsskemaet.

Det udfyldte og underskrevne ansøgningsskema samt bilag skal sendes elektronisk til sikkerpost@fanoe.dk

I emnefeltet angives "Anmodning om godkendelse som fritvalgsleverandør af helhedspleje".

Overordnede oplysninger

Oplysninger om ansøger	
Virksomhedens navn	
Virksomhedens selskabsform og ejerskab	
CVR. nummer	
Virksomhedens adresse, postnr. og by	
Virksomhedens telefonnummer	
Virksomhedens e-mail	
Virksomhedens hjemmeside	
Kontraktunderskriver (navn, telefon, mail)	
Kontaktperson daglig drift (navn, telefon, mail)	
Kontaktperson vedr. IT (navn, telefon, mail)	

Økonomisk sikkerhed

Oplysninger om ansøgers garantistillelse udfyldes i skemaet. Dokumentation for garantistillelse skal vedlægges som bilag.

Virksomhedens garantistillelse	(sæt kryds)
Ansøger erklærer hermed, at der er indhentet den nødvendige sikkerhedsstillelse svarende til 50.000 kr. i form af betryggende bank- og sparekassegaranti, kautionsforsikring eller på anden betryggende måde.	
Angiv hvilken garanti der stilles	

Gæld til det offentlige

Virksomhedens gæld	(sæt kryds)
Ansøger erklærer hermed på tro og love, at virksomheden ikke har ubetalt forfalden gæld, der overstiger 50.000 kr. til de offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til dansk lovgivning eller lovgivningen i det land, hvor ansøgeren eller tilbudsgiveren er etableret.	

Forsikringsforhold

Oplysninger om ansøgers forsikringsforhold udfyldes i skemaet. Certifikat fra forsikringsselskabet pålydende forsikringssummen vedlægges ansøgningen som bilag.

Virksomhedens forsikringer	(sæt kryds)
Ansøger erklærer hermed, at virksomheden har tegnet de lovpligtige og nødvendige forsikringer, der sikrer medarbejderne og Fanø Kommune mod skader og andet tab opstået ved leverandørens og dennes medarbejders handlinger eller undladelser. Leverandøren er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler for de skader og tab, denne eller dennes medarbejdere måtte påføre myndigheden.	
Ansøger vedlægger certifikat fra forsikringsselskab, der dokumenterer en erhvervsansvarsforsikring.	
Ansøger har tegnet følgende forsikringer	Forsikringsnavn: Policenummer:
	Forsikringsnavn: Policenummer:

Økonomisk formåen

Økonomiske nøgletal udfyldes i skemaet. Der skal som udgangspunkt udfyldes nøgletal for de seneste tre år og som minimum for det seneste år.

Årsregnskaber skal vedlægges som bilag. Der skal, tilsvarende nøgletallene, som udgangspunkt sendes årsregnskaber for de seneste tre år og som minimum for det seneste år.

Virksomhedens økonomiske nøgletal	
Virksomhedens etableringsår	
Regnskabsår 1 (angiv årstal)	
Overskudsgrad, procent	
Egenkapitalens forrentning, procent	
Afkastningsgrad, procent	

Likviditetsgrad, procent	
Soliditetsgrad, procent	
Regnskabsår 2 (angiv årstal)	
Overskudsgrad, procent	
Egenkapitalens forrentning, procent	
Afkastningsgrad, procent	
Likviditetsgrad, procent	
Soliditetsgrad, procent	
Regnskabsår 3 (angiv årstal)	
Overskudsgrad, procent	
Egenkapitalens forrentning, procent	
Afkastningsgrad, procent	
Likviditetsgrad, procent	
Soliditetsgrad, procent	
Her kan anføres eventuelle bemærkninger til regnskabsårene, samt henvises til vedlagte bilag.	

Berigtigelse af oplysninger	(sæt kryds)
Ansøger indestår herved personligt for rigtigheden af ovennævnte oplysninger og erklærer samtidig, at virksomhedens årsregnskaber for de pågældende år, er forsynet med revisionserklæring uden væsentlige forbehold, og at virksomhedens økonomi efter aflæggelse af det seneste årsregnskab, ikke har ændret sig væsentligt i ugunstig retning.	

Relevant erfaring

Ansøger skal have opnået minimum 12 måneders erfaring, heraf minimum én tilsvarende leverance eller del af en tilsvarende leverance af helhedspleje i løbet af de seneste tre år. Ansøger skal angive minimum én reference, hvor ansøger har indgået tilsvarende aftale med en kommune, svarende til det, leverandøren ansøger om at levere i Fanø Kommune. En ansøger med minimum ét års erfaring med dele af leverancen af helhedspleje i en anden kommune, kan også blive godkendt. I den forbindelse skal ansøgeren dog kunne dokumentere, hvordan leverandøren vil imødekomme kravene til den del af leverancen, som leverandøren ikke har erfaring med.

Fanø Kommune forbeholder sig ret til at kontakte de angivne kontaktpersoner med henblik på at kontrollere oplysningernes rigtighed.

Virksomhedens referencer					
	Kunde	Opgavebeskrivelse	Kontraktsum (Hele perioden)	Kontraktperiode (Oplys start- og sluttidspunkt)	Kontaktperson (Navn, telefon)
1					
2					
3					
4					

Beskriv kort den opnåede relevante erfaring samt, hvis relevant, hvordan leverandøren vil imødekomme krav til dele af leverancen, som leverandøren ikke har erfaring med.
Beskriv:

Faglige kvalifikationer og kompetencer

Oplysninger om antallet af fastansatte og løst ansatte i virksomheden, på tidspunktet for udfyldelsen af ansøgningen, udfyldes i ansøgningsskemaet.

Virksomhedens ansatte	
Antal fastansatte	
Antal løst ansatte	

Fordelingen af de kvalifikationer og kompetencer, som virksomheden råder over, udfyldes i skemaet i form af antal årsværk pr. uddannelse. Der henvises til godkendelseskriterierne for nærmere oplysninger om krav til personalets uddannelsesbaggrunde.

Uddannelsesbaggrund	Angiv antal årsværk. Ingen angivet = 0
Social- og Sundhedshjælper (SSH)	
Social- og Sundhedsassistent (SSA)	
Fysioterapeut	
Ergoterapeut	

Sygeplejerske	
Pædagog	
Husassistenter og rengøringsassistenter	
Ufaglærte	
Andre faggrupper – oplys faggrupper og antal	

Oplysninger om faggrupper, der udover nuværende ansatte, forventes ansat ved indgåelse af kontrakt med Fanø Kommune, beskrives i skemaet.

Nyansættelser ved opstart i Fanø Kommune

Beskriv:

Oplysninger om virksomhedens organisering og ledelse, herunder hvilken rolle virksomhedens ledelse har i leveringen af ydelser til Fanø Kommune, beskrives i skemaet.

Virksomhedens organisering og ledelse

Beskriv:

I skemaet nedenfor angives oplysninger om, hvordan virksomheden vil sikre, at de faglige kompetencer til enhver tid er tilgængelige og tilstrækkelige til at levere indsatser og forløb i henhold til godkendelseskriterier, kravsspecifikation, gældende serviceniveau og lovgivning.

Virksomhedens kompetencer

Beskriv:

Leveringssikkerhed

I skemaet nedenfor beskrives, hvordan virksomheden vil løfte Fanø Kommunes krav om sikkerhed for stabil leverance af visiterede indsatser og forløb året rundt.

Det skal beskrives, hvordan virksomheden vil sikre håndtering af fraværsperioder (ferie, sygdom, personalemangel mv.), samt løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos de borgere, der har valgt leverandøren.

Det skal desuden beskrives, hvordan virksomheden vil sikre en stabil leverance, hvis antallet af borgere skulle stige markant inden for kort tid.

Virksomhedens beredskab

Beskriv:

Kvalitetssikring

Kravsspecifikationen beskriver alle Fanø Kommunes krav til kvalitet og kvalitetsopfølgning. Ansøger skal have procedurer der sikrer den rette tilgang, faglighed, borgertilfredshed og korrekt dokumentation m.v. i form af konkrete kvalitetssikringsredskaber.

Ansøger skal nedenfor beskrive, hvordan leverandøren vil leve op til kravene for kvalitet og kvalitetsopfølgning, samt hvilke konkrete redskaber virksomheden vil gøre brug af til styring af leverancen til Fanø Kommune.

Virksomhedens kvalitetssikring
Beskriv:

Underskrift

Undertegnede bekræfter hermed rigtigheden af alle ovennævnte oplysninger.	
Dato	
Navn	
Titel	
Underskrift	

Samtykke	(sæt kryds)
Der gives samtykke til, at Fanø Kommune må kontrollere oplysningerne i ansøgningen hos de relevante myndigheder.	

