

Bilag 2 til kontrakt: Krav til leverandøren af Praktisk hjælp

1 Leverancen omfatter

- a. Praktisk hjælp – herunder rehabiliteringsforløb jf. servicelovens §§ 83 og 83 a (tværfaglige forløb)

Praktisk hjælp er nærmere beskrevet i kommunens kvalitetsstandard *Tværfaglige forløb, praktisk hjælp og personlig pleje* (bilag 3), samt i *Faglig kompetenceprofil for opgaver efter Serviceloven § 83*.

Borgerne har forskellige behov for hjælp afhængig af deres funktionsniveau og har behov for hjælp på forskellige tidspunkter i løbet af døgnet.

Hjælpen gives ud fra en rehabiliterende tilgang med sigte på at fremme borgerens muligheder for at klare sig selv, eller blive mest muligt selvhjulpne.

Leverandøren skal planlægge arbejdet således, at de bevilgede ydelser udføres på en sådan måde, at de mål med hjælpen, som fremgår af den skriftlige afgørelse, kan nås.

2 Tidspunkter for levering af ydelser

Praktisk hjælp udføres på hverdage og i dagtimer.

3 Leverandørens telefontræffetid

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk fra kl. 8.00 – 15.00.

4 Visitation/Opfølgning på visitationen

Praktisk hjælp visiteres af visitationsenheden.

APV-redskaber stilles vederlagsfrit til rådighed for borgeren/ leverandøren. Hvis leverandøren vurderer, at borgeren har behov for yderligere hjælpemidler, kontaktes visitationsenheden.

Leverandøren har pligt til at meddele visitationsenheden, hvis der er hjælpemidler i hjemmet, som ikke bruges.

5 Tilbage melding til visitationsenheden

Leverandøren har frihed til at afvige visitationsenhedens samlede tidsbevilling pr. uge til den enkelte borger med 10 % i op eller nedadgående retning uden, at der tages kontakt til visitationsenheden (inkl. akutte kald).

Leverandøren kontakter visitationsenheden ved kortvarige akutte ændringer, der overstiger 10 % af bevillingen. Visitationsenheden foretager en revurdering.

Leverandøren kontakter visitationsenheden ved vedvarende funktionsændringer. Leverandøren kontakter også visitationsenheden hvis leverandøren oplever, at den tildelte hjælp ikke modsvarer borgerens funktionsniveau. Der foretages en revurdering.

6 Ændringer vedrørende borgere

Ved permanent ændring

Leverandøren og visitationsenheden har gensidig informationspligt. Ved dødsfald, eller hvis borgeren ønsker hjælpen stoppet, gives straks besked til hinanden.

Ved midlertidig ændring

I tilfælde af planlagt indlæggelse/ophold på selvindskrivningspladser, sommerhusophold eller andet aflyser borgeren selv til leverandøren, som herefter giver visitationen besked.

Hvis borgeren ikke er hjemme – "døren åbnes ikke"

Hvis leverandøren går forgæves til borgeren (kommer til en lukket dør) på selve dagen, hvor ydelsen skal leveres, skal leverandøren hurtigst muligt finde ud af hvor borger er.

Leverandøren er således ansvarlig for at finde ud af årsagen, handle derpå og give besked til visitationen i fald der er sket noget, der har indflydelse på hjælpen fremadrettet. I tidsrummet fra kl. 15.00 til 08.00 og i weekenden gives besked til Hjemmesygeplejen på tlf:

- Syd: Tlf. 8915 2767
 - Nord: Tlf. 8915 8952
 - Vest: Tlf. 8915 2427 og 2428 1640
- Efter kl. 23.00 Tlf. 8915 2427 og 2428 1640

7 Dødsfald/hjertestop

Findes en person død i sin bolig, skal det straks meddeles hjemmesygeplejen. Medarbejderen bliver på stedet, til sygeplejersken møder og overtager ansvaret. Medarbejderen er behjælpelig med at give sygeplejersken oplysninger.

Findes en borger livløs eller får en borger pludseligt hjertestop, skal medarbejderen ringe 112 og påbegynde hjerte-lungeredning.

Der henvises i øvrigt til instrukserne: *Dødsfald og Akut sygdom/ulykkestilfælde*.

8 Ved sygehusindlæggelse

Hvis leverandøren er involveret i indlæggelsen eller på anden vis får kendskab til at borgeren er indlagt, giver leverandøren straks besked til visitationsenheden. I tidsrummet fra kl. 15.00 til 08.00 og i weekenden kontaktes Hjemmesygeplejen, som orienterer relevante samarbejdspartnere. Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, kontakter visitationsenheden leverandøren hurtigst muligt for at stille hjælpen i bero.

9 Samarbejde mellem leverandør og kommunale samarbejdspartnere

Opgaveløsningen hos den enkelte borger tager udgangspunkt i at skabe helhed. Der forudsættes derfor en vilje til at kunne samarbejde på tværs af faggrænser og med interne og eksterne samarbejdspartnere. Samarbejdet skal bygge på respekt, loyalitet og tillid til, at beslutninger og handlinger hos samarbejdspartnere sker ud fra et ønske om at finde de bedste løsninger. De involverede samarbejdspartner informeres primært via advis, pr. telefon og i visse tilfælde via tværfaglige møder.

10 Samarbejde mellem borger, visitationsenheden og leverandør

De aftalte tidspunkter for, hvornår ydelsen leveres hos borgeren, skal overholdes plus/ minus en halv time. Hvis tidspunktet afviger fra dette, skal leverandøren kontakte borgeren og oplyse om, hvornår hjælpen leveres.

Visitationsenheden sikrer - inden opstart af borgeren ved leverandøren - alle relevante oplysninger, så det kan sikres, at borgeren kan få den fornødne hjælp også i forbindelse med et leverandørskift.

Leverandøren tilrettelægger arbejdet sammen med borgeren, og hvor det er nødvendigt, med interne og eksterne samarbejdspartnere. Der skal tages hensyn til borgerens individuelle behov. Hvis borgeren deltager i aktiviteter eller træning eller skal til undersøgelse, tilrettelægges hjælpen, så borgeren er klar til at blive hentet på et aftalt tidspunkt.

11 Fald

Ved en borgers fald i hjemmet, hvor leverandøren er tilkaldt for at hjælpe borgeren op igen og hvor det af arbejdsmiljømæssige hensyn er nødvendigt at rekvirere hjælp udefra, afholder leverandøren udgiften hertil.

12 Madservice

Hvis borgeren ikke selv kan afbestille eller genbestille mad, skal leverandøren være behjælpelig.

13 Koordinering af hjælpen leverandørerne imellem

Hos borgere, der modtager både personlig pleje og praktisk hjælp, kan det forekomme, at den praktiske hjælp udføres af en anden leverandør end personlig pleje. I disse situationer er parterne gensidigt forpligtiget til at indrette sig og være loyale overfor hinanden, og i de særlige situationer hvor det er nødvendigt, informere hinanden om borgerens situation, således at borgeren oplever kontinuitet i den leverede hjælp.

14 Særlige krav til leverandøren fra Randers Kommune

- Klager der rettes direkte til leverandøren, skal videresendes til orientering til visitationen.

15 Underretningspligt

Leverandøren har udover de allerede nævnte situationer pligt til straks at underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt - hvis borgerens behov for omsorg og pleje ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb, jf. servicelovens bestemmelser.
- Uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens udførelse (indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).
- Uheld eller større ulykker af hensyn til forespørgsler fra pårørende, presse o. lign.

16 Dokumentation

Al dokumentation foregår i Randers Kommunes elektroniske omsorgssystem Nexus og i henhold til gældende *Dokumentationsvejledning* og *Kompetenceprofil Nexus*, hvor forventningen er, at private leverandører har dokumentationskompetencer, som minimum svarer til niveauet for social- og sundhedshjælpere.

Leverandøren har pligt til at dokumentere tidspunkt for levering af indsatser i borgerens kalender, samt at registrere eventuelle afvigelser.

Leverandøren har pligt til at udarbejde mål og handlingsanvisninger for indsatser efter Serviceloven samt løbende at dokumentere ændringer i borgerens tilstand. Hvis en observation vurderes at have betydning for borgerens helbredstilstand eller samlede hjælpebehov, skal der sendes avis til relevante samarbejdspartnere.

17 Legitimation og uniform

- Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere udstyres med synlig billedlegitimation.
- Medarbejderne skal bære uniform, der lever op til Sundhedsstyrelsens gældende "Vejledning om arbejdsdragt indenfor sundheds-og plejesektoren".

18 Medarbejdernes kompetencer

Leverandøren skal ved ansættelse af medarbejderne sikre, at medarbejderne ikke har strafforhold, der gør dem uegnet til arbejdet.

Leverandøren er forpligtet til, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificerede medarbejdere, der er i stand til at yde hjælpen ud fra en rehabiliterende tilgang, ligesom medarbejderen skal kunne observere ændringer i borgerens almentilstand (tidlig opsporing).

Arbejdssproget er dansk, og minimumsniveauet for den enkeltes sprogkompetencer er, at medarbejderne skal kunne gøre sig forståelig på dansk og kunne føre en samtale med borgerne. Medarbejderne skal endvidere kunne formulere sig på skriftligt dansk på et tilstrækkeligt niveau, for at kunne dokumentere i Nexus.

Leverandørens medarbejdere skal som minimum have gennemført uddannelse som serviceassistent eller have anden uddannelse indenfor rengøring svarende til kurser udbudt via AMU

Der stilles krav om, at de enkelte opgaver løses af medarbejdere med den fornødne faglige uddannelse, hver enkelt opgave kræver.

19 Kompetenceudvikling

Generel kompetenceudvikling/ uddannelses tilbud på omsorgsområdet, skal ved relevans tillige tilbydes private leverandører.

Leverandøren vil desuden 1-2 gange årligt få tilbudt undervisning i relevante emner, som de har pligt til at deltage i. Dette kan fx være undervisning i dokumentation, tidlig opsporing,

rehabilitering og demens. Temaerne planlægges sammen med de private leverandører på leverandørmøder.

20 Leverandørmøder

Der afholdes to årlige møder for alle private leverandører, som leverandøren forventes at deltage i. Der kan tillige afholdes ad hoc møder med leverandøren ved behov.

21 Tilsyn

Sundhed, kultur og omsorgsforvaltningen er forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne udføres jf. de beskrevne leverandørkrav, og at der sker revisitering, hvis borgerens behov ændres.

Leverandøren er forpligtiget til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Randers Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager.