



**Kvalitetskrav til leverandører  
af personlig pleje og praktisk hjælp  
i Bornholms Regionskommune**

31. januar 2014

## Indholdsfortegnelse:

<b>1</b>	<b>GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØRERNE</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OMFANG</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>ØKONOMISKE FORHOLD</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>FORSIKRING</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>LEVERANDØRENS BEREDSKAB</b> .....	<b>3</b>
5.1	NØDKALD OG RØGMELDERE .....	4
<b>6</b>	<b>MEDARBEJDERNES KOMPETENCER</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>UDDANNELSESFORPLIGTELSE OG SOCIALE KLAUSULER</b> .....	<b>4</b>
7.1	UDDANNELSESFORPLIGTELSE.....	4
7.2	SOCIALE FORPLIGTELSER .....	4
<b>8</b>	<b>INFORMATION OG DOKUMENTATION</b> .....	<b>5</b>
8.1	REGISTRERING AF LEVEREDE YDELSER OG AFVIGELSER.....	5
8.2	UTILSIGTEDE HENDELSER .....	5
8.3	IT-SIKKERHED .....	5
8.4	ADGANG TIL BRK'S IT-SYSTEMER .....	6
8.5	SAMARBEJDSBOG .....	7
8.6	KLIENTJOURNAL .....	7
8.7	INFORMATIONSMATERIALE .....	7
<b>9</b>	<b>KONTROL</b> .....	<b>8</b>
9.1	EGENKONTROL .....	8
9.2	MYNDIGHEDS KONTROL.....	8
9.3	HENVENDELSER OG SPØRGSMÅL.....	8
9.4	KLAGER .....	8
<b>10</b>	<b>KVALITETSOPFØLGNING</b> .....	<b>8</b>
<b>11</b>	<b>KONTRAKTFORHOLD OG MISLIGHOLDELSE</b> .....	<b>9</b>
11.1	KONTRAKTÆNDRINGER.....	9
11.2	MISLIGHOLDELSE .....	9

## 1 Generelle krav til leverandørerne

Bornholms Regionskommune stiller følgende krav i forbindelse med godkendelse af leverandører til personlig pleje og praktisk hjælp i kommunen.

De private leverandører udfører opgaver på vegne af Bornholm Regionskommune og er derfor forpligtet til, at arbejdet udføres i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning dvs. tavshedspligt, klageadgang, notatpligt, oplysningspligt m.v.

Leverandørerne skal sikre, at gældende arbejdsmiljølovgivning overholdes. Herunder opfølgning på den arbejdspladstjekliste som Center for Ældre udarbejder i forbindelse med, at en borger visiteres til personlig pleje eller praktisk hjælp.

Hjælpemidler der bevilges borgeren, stilles til rådighed af Bornholms Regionskommune uden udgift for leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at vurdere borgerens behov for hjælpemidler, og formidle ansøgning.

Leverandørerne skal i forbindelse med nyansættelser indhente straffeattest og vurdere om eventuelle strafforhold er uforenelige med, at levere ydelser i borgerens hjem.

Personalet hos leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp må ikke indtage eller være påvirket af alkohol eller andre rusmidler i arbejdstiden.

Leverandøren skal sikre sig, at medarbejderne kan arbejde indenfor rammerne af den overordnede målsætning på ældreområdet, som er angivet i kvalitetsstandarderne for Bornholms Regionskommune.

## 2 Omfang

Leverandører, der søger om godkendelse som leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune skal kunne levere på hele Bornholm, idet døgnplejen er organiseret som ét distrikt.

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

Leverandører af praktisk hjælp er forpligtet til, at levere hjælpen på hverdage fra mandag til fredag i tidsrummet kl. 07.00 - 17.00.

Leverandører af personlig pleje er forpligtet til, at levere den personlige pleje alle ugens 7 dage i døgnets 24 timer.

Godkendelsen som leverandør medfører, at leverandøren er forpligtet til at levere den pågældende ydelse, som borgeren er visiteret til, hos alle borgere som vælger leverandøren.

### **3 Økonomiske forhold**

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp skal kunne fremvise konkursfrihedsbevis eller tilsvarende dokumentation (f.eks. i form af tro og love erklæring), samt tro og love erklæring på, at leverandøren ikke har ubetalt gæld til det offentlige, der overstiger 100.000 DKK.

Til sikkerhed for leverandørens opfyldelse af kontrakten skal denne gennem et anerkendt pengeinstitut eller kautionsforsikringsselskab stille en garanti på 50.000 DKK for leverandører af praktisk hjælp og kr. 100.000 DKK for leverandører af personlig pleje. Denne garanti skal stilles ved kontraktindgåelse vedrørende levering af personlig pleje og praktisk hjælp.

Garantien skal være Sekretariatet i hænde senest 14 dage efter aftalens ikrafttræden, og skal indestå til 3 måneder efter aftalens ophør, med mindre der forinden er rejst krav i henhold til garantien. Garantien skal stilles som en anfordringsgaranti.

Det skal fremgå af garantien, at den er stillet i overensstemmelse med nærværende kontrakt, og at garantistilleren, med hensyn til forhold vedrørende garantien, accepterer behandling af eventuelle tvister efter kontraktens bestemmelser om voldgift.

### **4 Forsikring**

Leverandører er forpligtet til at tegne og betale sædvanlig arbejdsskadeforsikring. Sædvanlig tingsforsikring samt sædvanlig erhvervs- og produktansvarsforsikring, herunder driftsforsikring for skader, for hvilke der er ansvar for efter dansk rets almindelige regler. Leverandøren skal på anmodning herom dokumentere, at forsikringerne er i kraft og overgive Bornholms Regionskommune en kopi af forsikringspolicer samt kvittering for præmiens betaling.

### **5 Leverandørens beredskab**

For leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp gælder:

- den personlige pleje skal iværksættes indenfor 1 arbejdsdag efter visitationen
- den praktiske hjælp skal iværksættes indenfor 10 hverdage efter visitationen
- senest 2 hverdage efter, at leverandør har modtaget besked fra visitationen om bevilling af praktisk hjælp, skal borgeren have meddelelse om, hvornår hjælpen ydes
- at ydelsen leveres indenfor +/- ½ time af den aftalte tid gældende for den personlige pleje. Borgeren informeres hvis hjælpen er mere end ½ time forsinket i dagtimerne.
- at ydelsen leveres indenfor +/- 1 time af den aftalte tid gældende for den praktiske bistand. Borgeren informeres hvis hjælpen er mere end en 1 time forsinket
- i forbindelse med leverandørens flytning af besøg, vedrørende praktisk hjælp, meddeles borgeren det nye tidspunkt senest 2 hverdage efter. Besøget gives indenfor 7 dage.
- når borgeren aflyser, er der ikke mulighed for erstatningsbesøg.

Eventuelle forsinkelser, flytninger eller andre afvigelser skal registreres i KMD Care, jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Leverandørerne skal have et beredskab, som gør dem i stand til at håndtere f.eks. sygdom, ferie, kurser samt akut opstået behov hos borgere, som har valgt den pågældende leverandør.

Inden en godkendelse af leverandøren finder sted, skal leverandøren dokumentere beredskabet overfor Center for Ældre og efterfølgende én gang årligt.

Ved brug af underleverandør skal denne godkendes af Bornholms Regionskommune efter de samme kriterier, som er anvendt i forhold til hovedleverandøren.

## **5.1 Nødkald og røgmeldere**

Hos de borgere, der har nødkald, går kaldene direkte til den kommunale leverandør. Det er den kommunale leverandørs pligt, at følge op på alle nødkald.

## **6 Medarbejdernes kompetencer**

Kravene til personalets kompetencer fremgår af kvalitetsstandarderne, for hver enkelt ydelse, indenfor kategorierne personlig pleje og praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune. Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp er forpligtiget til at kunne instruere personalet, som foreskrevet i kvalitetsstandarderne.

Af hensyn til trygheden for borgeren tilstræbes det, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder.

For at borgeren kan få vished for, at en medarbejder kommer fra en af kommunen godkendt leverandør, skal medarbejderen medbringe legitimationskort med billede, navn og angivelse af ansættelsessted. Leverandøren er forpligtet til, at inddrage legitimationskortet ved en medarbejders ophør.

## **7 Uddannelsesforpligtelse og sociale klausuler**

### **7.1 Uddannelsesforpligtelse**

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp skal kunne uddanne elever svarende til social- og sundhedsuddannelserne i et omfang, der svarer til leverandørens andel af det samlede antal ydelsesleveringer af praktisk hjælp og personlig pleje.

Leverandører som kun er godkendt til levering af praktisk hjælp er ikke omfattet uddannelsesforpligtelsen.

Leverandører af personlig pleje skal indenfor 3 måneder efter kontraktindgåelse eller snarest derefter være godkendt som praktiksted af Bornholms Sundheds- og Sygeplejeskole.

### **7.2 Sociale forpligtelser**

Leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune skal endvidere leve op til de samme sociale forpligtelser som Bornholms Regionskommune.

## **8 Information og dokumentation**

### **8.1 Registrering af leverede ydelser og afvigelser**

Som udgangspunkt skal de private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, foretage indberetning på samme måde som den kommunale døgnpleje. Hvilket vil sige at der skal foretages registrering og indberetning af de leverede ydelser og afvigelser i Bornholms Regionskommunes omsorgssystem KMD Care jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Der kan dog mod betaling med leverandør af praktisk hjælp, indgås anden aftale med Center for Ældre om registrering og indberetning.

Såfremt en leverandør eller dennes medarbejdere observerer, eller borgeren selv tilkendegiver, ændringer i borgerens tilstand, eller andre uregelmæssigheder, der har betydning for visitationen, har leverandør pligt til at underrette Center for Ældre. Forpligtelsen gælder både hvis borgeren har fået det bedre eller dårligere.

Manglende, mangelfuld eller fejlagtig dokumentation anses som misligholdelse. Gentagne tilfælde af manglende, mangelfuld eller fejlagtig dokumentation anses som væsentlig misligholdelse.

### **8.2 Utilsigtede hændelser**

Lov om patientsikkerhed i sundhedssektoren beskriver sundhedspersonalets pligt til at indrapportere utilsigtede hændelser der opstår i forbindelse med: sektorovergange, medicin, infektioner og patient uheld.

Som godkendt leverandør skal leverandøren tilegne sig viden om, hvorledes indberetning af UTH skal foregå i DPSD, således at leverandøren er i stand til at foretage eventuelle indberetninger.

Leverandøren skal ligeledes stille oplysninger og mødetid til rådighed i forbindelse med sagsbehandling af UTH.

Det er et krav, at leverandøren har mulighed for elektronisk kommunikation med Center for Sundhed.

### **8.3 it-sikkerhed**

I henhold til selvstændigt bilag omhandlende databehandlertaftale, skal kontrol af it-sikkerhed ske ved, at leverandøren fremsender uvildig revisorerklæring 1 x årlig.

## 8.4 Adgang til BRK's it-systemer

Leverandør X medarbejdere, får adgang til BRK's interne netværk via et personligt login, hvor der åbnes for adgang til it-systemet KMD Care.

Medarbejderne tildeles de nødvendige brugerrettigheder til it-systemerne, som er nødvendige for at udføre de arbejdsopgaver, der er aftalt mellem BRK og leverandør.

Medarbejderne får adgang til BRK's interne netværk og KMD Care.

Samarbejdspartneren forpligter sig til gennem instruktion og tilsyn, at medarbejderne:

- Udviser passende omhu i forhold til sikkerhedsmæssige problemstillinger og uden unødigt ophold rapporterer evt. sikkerhedsbrud, der har eller hvor der er mistanke om at det kan kompromittere BRK's informationssikkerhedsniveau. Sikkerhedsbrud rapporteres til BRK's Servicedesk.
- Er bekendt med relevante dele af persondataloven, som sikrer, at medarbejderen kan behandle BRK's data, der indeholder personoplysninger i overensstemmelse med den databehandlaftale der er indgået mellem parterne, jf. bilag.

BRK forpligter sig til:

- At instruere leverandørens medarbejdere i brugen af KMD Care
- At introducere medarbejderne til BRK's informationssikkerhedspolitik
- At administrere adgangen for medarbejderne til KMD Care, dvs. tildeling af brugerrettigheder, oprettelse og sletning af brugere.
- Adgang til BRK's Servicedesk i forbindelse med adgangsproblemer.
- At orientere leverandøren, når der foretages ændringer i BRK's informationssikkerhedspolitik, som er relevant for leverandøren.
- Lukke for leverandørens adgang til BRK's it-systemer ved aftalens ophør.

Leverandøren er forpligtet til at anvende kommunens omsorgssystem KMD Care. Leverandøren er forpligtet til at tilegne sig de nødvendige kompetencer for at kunne anvende systemet jf. instruks og interne arbejdsgangsbeskrivelser. BRK stiller undervisning til rådighed og leverandøren skal deltage i undervisningen i nødvendigt omfang. Leverandøren opkræves for undervisning, og deltagelse i undervisningen sker uden særskilt honorering herfor.

Leverandøren modtager via omsorgssystemet KMD Care alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser. Se yderligere oplysninger omkring krav til brug af KMD Care i bilaget overordnede rammer for samarbejde.

Leverandøren disponerer ydelserne i KMD Care. Den disponerede tid skal være justeret i forhold til leveret tid. Der skal registreres afvigelser på borgere jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Ved midlertidig hjælp, skal alle afvigelser registreres.

## 8.5 Samarbejdsbog

Leverandøren sørger for, at der hos hver enkelt borger af personlig pleje og/eller praktisk hjælp er oprettet en samarbejdsbog.

- Samarbejdsbogen bruges til kommunikation mellem f.eks. borgeren, pårørende og medarbejdere hos leverandøren
- Samarbejdsbogen bruges af alle medarbejdere, der kommer i borgerens hjem

## 8.6 Klientjournal

Leverandøren er forpligtet til, at dokumentere i KMD Care jf. lov om offentlighed i forvaltningen § 6.

## 8.7 Informationsmateriale

Den kommunale myndighed skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp oplyse modtagere af personlig og praktisk hjælp om, hvilke godkendte leverandører af hjælpen borgeren kan vælge imellem. Som led i kommunens generelle pligt til at oplyse om mulighederne for frit at vælge leverandør skal den kommunale myndighed formidle leverandørernes eventuelle markedsføringsmateriale til de borgere, der er visiteret til hjemmehjælp. Det kan udleveres til borgeren fx i forbindelse med visitationen til hjælp eller i forbindelse med en løbende opfølgning eller revisitation. Materialet har til formål at give borgere, der er visiteret til personlig pleje og praktisk hjælp, information om den enkelte leverandør og dermed et grundlag for at beslutte, hvilken leverandør der skal levere hjælpen.

Det er op til den enkelte leverandør af hjælp at bestemme, om der skal udarbejdes et markedsføringsmateriale om firmaet, hvordan det skal udformes og hvilke oplysninger materialet skal indeholde. Markedsføringsmateriale skal dog holdes inden for markedsføringslovens regler m.v. Det er den enkelte leverandør selv, der skal afholde udgifterne til materialet.

Sker der ændringer i leverandørkredsen, skal den kommunale myndighed orientere alle modtagere af hjælp efter § 83, der er omfattet heraf, om de ændrede valgmuligheder. Det er op til den enkelte kommunalbestyrelse at beslutte, hvordan orienteringen skal foretages. Det kan fx ske via udsendelse af det opdaterede materiale eller via informationsskrivelser til de modtagere, der er omfattet af de ændrede valgmuligheder, om at de kan kontakte den kommunale myndighed, hvis de ønsker at modtage det nye/ændrede materiale.

Det må forventes, at leverandørernes markedsføringsmateriale er tilpasset målgruppen og kan udleveres i forbindelse med den almindelige kontakt til borgeren. Den kommunale myndighed skal derfor som udgangspunkt ikke have betaling for udgifter forbundet med distribution af materialet. Dog skal den kommunale myndighed have adgang til at få dækket væsentlige meromkostninger til eksempelvis distribution, hvis en leverandør leverer et meget omfangsrigt materiale, der ikke umiddelbart kan udleveres som led i den almindelige kontakt til borgeren, og som ved forsendelse medfører ekstra omkostninger. Er dette tilfældet, er det den enkelte leverandør, der skal dække kommunens eventuelle udgifter til formidling af materialet.



## **9 Kontrol**

### **9.1 Egenkontrol**

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp skal overfor Center for Ældre dokumentere en tilstrækkelig egenkontrolprocedure til sikring af, at kvaliteten lever op til Bornholms Regionskommunes kvalitetsstandarder.

### **9.2 Myndigheds kontrol**

Center for Ældre har forpligtelse til at sikre, at den ydelse borgeren modtager, er i overensstemmelse med den truffe myndighedsafgørelse og kommunens kvalitetsstandarder.

Der henvises endvidere til godkendt tilsynspolitik indarbejdet i kvalitetsstandarden for personlig pleje og praktisk bistand.

### **9.3 Henvendelser og spørgsmål**

Henvendelser og spørgsmål fra borgere om udførelsen af de leverede ydelser indenfor personlig pleje og praktisk hjælp, har leverandøren pligt til at besvare.

Henvendelser og spørgsmål vedrørende selve visitationen videresendes til Center for Ældre som derefter er forpligtet til at handle derpå.

### **9.4 Klager**

Borgeren har mulighed for at klage over den personlige pleje og/eller praktiske hjælp som denne modtager. Ønsker borgeren at klage, har medarbejderen pligt til, at hjælpe borgeren med at formulere en skriftlig klage til Ankestyrelsen. Klagen sendes til Center for Ældre og sendes herfra videre til Ankestyrelsen.

## **10 Kvalitetsopfølgning**

Borgernes tilfredshed med de leverede ydelser kan måles gennem brugerundersøgelser.

Visitationens og leverandørens overholdelse af kriterierne for gennemførelse af visitation og leverance af personlig pleje og praktisk hjælp, gøres ved stikprøver af leverandøren og visitationen.

Gennem tilsyn ved visitator kontrolleres om borgeren modtager den bevilligede ydelse (kvalitet og omfang).

Der afholdes minimum 1 årligt møde mellem visitation og leverandør, hvor relevante områder drøftes, eksempelvis omfanget af klager, stikprøveresultater, samt opfølgning på kvalitetsmålene.

## **11 Kontraktforhold og misligholdelse**

Der udarbejdes egentlige kontrakter med de godkendte private leverandører. Af kontrakterne fremgår udover de ovenfor skitserede forhold de nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligholdelse.

### **11.1 Kontraktændringer**

Bornholms Regionskommune kan opsig kontrakten med leverandøren med en frist på løbende måned + 30 dage, hvis leverandøren ikke kan honorere kontrakten, og ændrede krav som kan forekomme ved ny lovgivning, og/eller politisk beslutning om ændring af serviceniveau.

Leverandøren kan opsig kontrakten med løbende måned + 90 dages varsel.

Bornholms Regionskommune foretager løbende godkendelse af leverandører.

### **11.2 Misligholdelse**

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende

Bornholms Regionskommune anser det som misligholdelse, hvis leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kvalitetsstandarder og kvalitetskrav.

Bornholms Regionskommune opfatter det som en skærpende omstændighed, at liv og velfærd for modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp er afhængige af leverandørernes forsyningssikkerhed. Kommer leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Center for Ældre meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående, at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Det anses som væsentlig misligholdelse, at leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp ikke følger anvisninger fra Bornholms Regionskommune eller Bornholms Regionskommune ikke finder tiltagene, fra en leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp i forbindelse med misligholdelse, tilfredsstillende.

Bornholms Regionskommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse.

Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakt uden varsel.