



# Lolland Kommune

Godkendelsesmodel  
Personlig og Praktisk Hjælp

**Vilkår**

2017

## Indhold

1. Introduktion .....	4
1.1. Opgaveomfang .....	4
1.2. Geografisk opdeling.....	4
1.3. Tilkøbsydelse .....	5
2. Kvalitetskrav, retningslinjer og procedurer.....	5
2.2. Kontrol af de leverede ydelser .....	5
2.3. Elektronisk omsorgssystem(EOJ) og Fællessprog III.....	5
2.4. Uddannelse i omsorgssystem EOJ og Fællessprog III.....	6
2.5. Terminaler og adgange.....	7
2.6. Lolland Kommunes ret til skifte eller ændring af omsorgssystem(EOJ).....	7
3. Opstart af ny godkendt leverandør .....	7
3.1. Introduktionsmøde.....	7
3.2. Opstartsmøde.....	8
3.3. Forretningsplan.....	8
4. Tilgængelighed .....	8
5. Personaleforhold og uddannelseskrav .....	8
5.1. Uddannelseskrav.....	8
5.2. Elever .....	9
5.3. Arbejdsdragt .....	10
5.4. Sprog og legitimation .....	10
6. Visitationsproces.....	10
6.1. Revisitation.....	12
6.2. Akut visitering .....	12
6.3. Ophør og ændring af behov for hjælp, samt ændring i serviceniveau .....	13
6.4. Borgerens mulighed for at skifte leverandør.....	13
7. Tid for levering .....	13
7.1. Borgerkontakt og straffeattest.....	14
7.2. Klage og klagesagsbehandling .....	14
7.3. Borgerhenvendelser til Lolland Kommune .....	14
8. Procedure ved indlæggelse og udskrivning fra sygehus.....	15
8.1. Indlæggelse.....	15

8.2. Udskrivning.....	16
9. Nødkald .....	16
10. Nøgler .....	16
11. Hjælpemidler.....	17
11.1. Oplæring i brug af hjælpemidler.....	17
12. Frasigelse af ydelse .....	17

## 1. Introduktion

Dette dokument indeholder en beskrivelse af den komplette opgave. Dokumentet suppleres dog, og skal læses sammen med, de øvrige relevante bilag, herunder især Lolland Kommunes Kvalitetsstandarder og kontrakten med tilhørende bilag.

### 1.1. Opgaveomfang

Opgaven omfatter udførelse af visiteret hjælp til Personlig Pleje og Praktisk Hjælp, i forhold til Servicelovens § 83, under fritvalgsordningen i § 91, stk. 1.

Opgavevaretagelsen omfatter levering af følgende ydelser til ældre, handicappede mv. på fritvalgsområdet:

- Personlig hjælp og pleje efter Servicelovens § 83 stk. 1
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet (Rengøring og tøjvask) efter Servicelovens § 83 stk. 1
- Niveau 3 sygeplejeydelser efter Sundhedslovens § 138 (Medicinadministration, stomipleje, urinkateterpleje samt hjælp til støttestrømper)
- Rehabiliterende indsatser efter Servicelovens § 83a, der vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1.
- Leverandøren er forpligtet til at medvirke til at borgeren informeres omkring muligheder for at brevstemme eller rekvirere kørsel til et valgsted. Dette afregnes ikke særskilt.
- Medvirke til udvikling af leverandørsamarbejdet med henblik på gensidig læring, forståelse og optimering af den samlede opgave

Samtlige visiterede borgere har mulighed for at vælge den private leverandør – leverandøren skal derfor være opmærksom på, at der også kan være borgere på kommunens øer.

### 1.2. Geografisk opdeling

Opgaven er delt i to distrikter: distrikt Øst og distrikt Vest, hvor Øst distriktet har ca. 2.500 visiterede timer pr. uge totalt og et Vest distrikt med ca. 2.150 visiterede timer pr. uge totalt. Det er således ikke alle timer der er tilknyttet fritvalgsleverandører, men er et udtryk for det totale antal timer i Lolland Kommune af ydelserne.

Der er vedlagt kortbilag, som godtgør den geografiske opdeling. Kortet er udført i to farver, grøn er øst distriktet og blå er vest distriktet.

Det er muligt at ansøge om levering i begge distrikter.

### 1.3. Tilkøbsydelse

Leverandøren må tilbyde tilkøbsydelse til borgerne, så længe det sker under overholdelse af gældende lovgivning, herunder reglerne i lov om visse forbrugsaftaler om forbud mod uanmodede henvendelser til forbrugere. Ændringer i borgerens funktionsniveau hos allerede visiterede borgere, skal meddeles Lolland Kommune med henblik på justering af visiteringen.

Det følger af denne lovgivning, at Leverandøren eller dennes personale ikke uden forudgående anmodning herom må rette personlig henvendelse til en borger med henblik på indgåelse af aftale med borgeren om levering af tjenesteydelse. Leverandøren må kun indgå aftale med en borger om levering af en bestemt ydelse, såfremt dette sker på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning. Leverandøren må rette skriftlig henvendelse til en borger, idet leverandøren dog skal være opmærksom på Markedsføringslovens bestemmelser, som medfører, at Leverandøren ikke må rette henvendelse til en borger, såfremt det fremgår af CPR-fortegnelsen, at borgeren har frabedt sig henvendelser i markedsføringsøjemed.

Såfremt Leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydelse, skal der indgås en særskilt skriftlig aftale mellem Leverandøren og borgeren herom, således at det er helt klart for borgeren, hvad der udgør en tilkøbsydelse. På anmodning skal Leverandøren dokumentere over for Ordregiver, hvilke sådanne aftaler der er indgået.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem Leverandøren og borgeren, er Ordregiver uvedkommende, og borgeren skal selv betale for tilkøbsydelse. Ordregiver har således ingen forpligtelse eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb, der er indgået mellem Leverandøren og borgeren.

## 2. Kvalitetskrav, retningslinjer og procedurer

Lolland Kommunes vedtagne kvalitetsstandarder danner grundlag for de kvalitetsmæssige krav. Den komplette, gældende kvalitetsstandard er bilag til kontrakten.

Lolland Kommunes retningsgivende dokumenter er desuden bilag til kontrakten.

Samtlige bilag, udgør sammen med Vilkår (dette dokument) og kontrakten, den komplette opgavebeskrivelse.

### 2.2. Kontrol af de leverede ydelser

Der vil være 2 former for kontrol/tilsyn jf. Lolland kommunes retningslinjer og Lolland Kommunes tilsynspolitik for området. Der henvises til bilag C.

### 2.3. Elektronisk omsorgssystem(EOJ) og Fællessprog III

Lolland Kommune bruger, IT-omsorgssystemet KMD NEXUS (EOJ) og anvender fællessprog III som dokumentationsredskab.

Systemet stilles til rådighed for den godkendte leverandør, og der stilles krav om, at leverandøren anvender hele systemet til de opgaver som leverandøren løser for Lolland Kommune:

- planlægning
- kørelister
- registrering
- herunder afvigelsesregistrering
- dokumentation i henhold til retningslinjer
- kommunikation

Der må ikke anvendes eget IT system og NEXUS skal anvendes i enhver henseende i forhold til denne aftale.

Alle leverandørens sundhedspersoner skal selvstændigt dokumentere i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning. Det er et krav at det er den samme person som har udført den konkrete opgave hos borgeren, også er den person der dokumenterer i borgerens journal.

Oplysningerne skal dokumenteres umiddelbart efter kontakten med borgeren.

Der vil blive etableret en adgang til leverandøren til systemet. Leverandøren vil i omsorgssystemet få adgang til data vedrørende de borgere som har valgt den private leverandør. Der henvises til bilag omkring systemkrav til terminaler som skal anvendes til KMD NEXUS.

#### 2.4. Uddannelse i omsorgssystem EOJ og Fællessprog III

Lolland Kommune vil uddanne 2 medarbejdere hos leverandøren til superbrugere, i brugen af systemet.

Ved yderligere support af leverandørens brug af systemet vil dette blive faktureret Leverandøren efter tid. Fakturering sker for hvert påbegyndt 15 minutter og afregnes efter hele 15 minutter(kvarter). Faktureres efter nærmere aftalt timepris.

Leverandøren skal samarbejde med kommunen om at sikre leverandørens medarbejders brug og viden om systemet ved deltagelse på kommunens faglige relevante kurser, set i forhold til den anvendte teknologi. I denne situation er uddannelsestiden uden beregning, men Leverandøren betaler dog selv medarbejdertimer.

Ved uddannelse af flere end 2 superbrugere faktureres dette efter nærmere aftalt timepris.

## 2.5. Terminaler og adgange

Leverandøren anskaffer selv og for egen regning de nødvendige terminaler til medarbejdernes brug af systemet. Der henvises til bilag omkring tekniske krav til terminaler som kan anvendes til det aktuelle omsorgssystem, KMD NEXUS.

## 2.6. Lolland Kommunes ret til skifte eller ændring af omsorgssystem(EOJ)

Lolland Kommune er berettiget, og i visse tilfælde forpligtet, til at udskifte hele omsorgssystemet(EOJ).

Lolland Kommune afgør suverænt om der skal ske skifte, samt hvad der skal indgå i stedet. Såfremt kommunen beslutter at skifte omsorgssystem, er leverandøren forpligtet til at benytte den nye løsning.

Lolland Kommune forestår i given fald uddannelse i nyt system, på tilsvarende måde som ovenfor angivet. Leverandøren er selv ansvarlig for at udskifte eventuelle terminaler, der ikke kan understøtte den nye løsning.

Der varsles om skifte 6 måneder før implementering.

## 3. Opstart af ny godkendt leverandør

Når en kommende leverandør er godkendt, vil Lolland Kommune informere via hjemmeside og de medier der er relevant om, at kommunen har indgået ny aftale på fritvalgsområdet. Hvis borgeren ønsker at skifte til privat leverandør kræver det en aktiv indsats fra borgeren. Der vil ikke fra Lolland kommunes side ske henvendelse til hver enkelt borger om at vælge leverandør.

Ved ny- og revisitering af borgere, vil borgeren blive bedt om at tage stilling til, om de ønsker den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør. Lolland Kommune udfærdiger liste med de godkendte leverandører og denne udleveres til borgerne, men kan også tilgås på hjemmesiden. LK medbringer ikke materiale fra de enkelte leverandører.

Leverandøren får i forbindelse med henvendelsen til borgerne, mulighed for at udarbejde deres eget materiale, herunder brochurer, med en præsentation af virksomheden. Det er et krav at markedsføringsreglerne overholdes i den forbindelse.

### 3.1. Introduktionsmøde

Lolland Kommune vil orientere om rammerne for levering af ydelser efter godkendelsesmodellen i fritvalgsområdet.

Møderne afholdes regelmæssigt alt efter interesse fra potentielle leverandører. Som potentiel leverandør er det obligatorisk at deltage i disse møder.

Introduktionsmødets formål er at gennemgå vilkårene og rammerne for godkendelsen af en ny fritvalgsleverandør.

### 3.2. Opstartsmøde

Efter endelig ansøgning og godkendelse afholdes der et opstartsmøde med Lolland Kommune, hvor Leverandørens ledelse og nøglepersoner skal deltage.

For at undgå eventuelle mangler i forhold til at starte med leveringen, vil der på opstartsmødet blandt andet blive gennemgået en tjekliste. I forhold til at kunne starte med leveringen skal tjeklisten synliggøre at leverandøren efterlever alle krav for at kunne levere de visiterede ydelser til borgerne.

### 3.3. Forretningsplan

Leverandøren har i forbindelse med ansøgning om godkendelse, udarbejdet en forretningsplan for drift, organisering og udvidelse af virksomheden.

Formålet med forretningsplanen er at sikre stabil drift ved en større udvidelse, til sikring af borgerens visiterede ydelser leveres som visiteret.

Beskrivelsen skal derfor indeholde en fyldestgørende beskrivelse af hvilke tiltag virksomheden vil gøre for at sikre en stabil leverance, når og hvis antallet af borgere skulle stige markant indenfor kort tid, set i forhold til de borgere der var ved opstart. Den skal med andre ord afdække forhold der kan have betydning for en udvidelse af forretningen.

Der henvises til at leverandøren udfylder bilag D, Forretningsplanen.

## 4. Tilgængelighed

Det er et krav at leverandøren for så vidt angår plejeydelser, kan træffes telefonisk 24 timer i døgnet alle ugens syv dage.

For så vidt angår praktisk hjælp, skal leverandøren kunne træffes telefonisk på alle hverdage i tidsrummet kl. 07.00-17.00.

## 5. Personaleforhold og uddannelseskrav

### 5.1. Uddannelseskrav

Leverandørens medarbejdere, der løser opgaver på fritvalgsområdet i Lolland Kommune, skal som minimum have gennemført en uddannelse som Social -og sundhedshjælper. Uddannelserne skal være anerkendte i Danmark. Der henvises til de gældende regler for Social- og sundhedsuddannelserne.

Den godkendte leverandør forpligter sig til at sikre, at der forefindes dokumenterede nødvendige autoriserede personale, i form af SSA eller sygeplejerske blandt de af leverandørens ansatte der



fører tilsyn med de delegerede ydelser, samt at det sygeplejefaglige ansvar i leverandørens virksomhed er nøje beskrevet.

Leverandøren kan undtagelsesvist benytte ufaglærte vikarer i sommerferiemånederne (juli og august) – dog må disse maksimalt udgøre 10 % af den samlede bemanning på tidspunktet. Der skal ansøges om brugen af ufaglærte senest den 1. maj i sommerferieperioden og der skal oplyses evt. uddannelsesmæssigt baggrund i den forbindelse. Se bilag 18.

Lolland Kommune skal på anfordring og til enhver tid have udleveret lister over ansatte, med navn, adresse, fødselsdato og ansættelsesnorm med angivelse af uddannelse, således at der kan dokumenteres korrekt uddannelse i forhold til arbejdsopgaver under fritvalgsordningen. På anfordring skal uddannelsesbevis forevises.

Det er endvidere et krav at leverandøren kan udføre hjælp efter § 83a, selvstændigt og uden særlig instruktion fra Lolland Kommune. Dog vil Leverandøren på opstartsmødet blive orienteret om, Lolland Kommunes model for hverdags rehabilitering. Der er krav til at Leverandøren sikrer sine medarbejdere uddannelse i hverdags rehabilitering efter lov om social service § 83a.

## 5.2. Elever

Leverandøren skal tage SSH elever og praktikanter som en fast del af sin opgaveudførelse for kommunen.

Det er kommunen der har det overordnede ansvar for eleverne, og som henviser dem til leverandøren.

Lolland Kommune optager 2-3 hold af nye praktikanter om året som skal i praktik i mellem 13 og 25 uger. Antallet af elever hos den private leverandør, afhænger af fordelingen af borgere og vil derfor løbende kunne justeres. Med den nuværende fordeling af borgere på henholdsvis den kommunale og en eller flere private leverandører, vil de private leverandører kunne forventes at det er 5 elever pr. hold, der fordeles på de private leverandører forholdsmæssigt.

Samarbejdet omkring elever planlægges og evalueres løbende, med henblik på at sikre ordningen bedst muligt, og at Lolland kommune lever op til sine forpligtelser i forhold til uddannelse af elever.

Det er leverandørens ansvar at sikre arbejdsbeklædning samt eventuelt andet nødvendigt udstyr til eleven, i hele den periode eleven er i leverandørens virksomhed.

Elever og praktikanter bør naturligt deltage i arbejdets udførelse, dog altid på en forsvarlig måde hvor uddannet og mere erfarent personale altid sikrer kvaliteten af udførelsen.

Leverandøren skal have egen uddannet praktikvejleder, der hjælper med at sikre optimal forløb for elever og praktikanter. Leverandøren skal endvidere selv fremsende ansøgning om at blive godkendt som praktiksted.

### 5.3. Arbejdsdragt

Medarbejderne skal altid fremstå velsoignerede og være iført en arbejdsdragt der lever op til de til enhver tid gældende krav der henvises til Bilag 12.

En arbejdsdragt defineres her som den beklædning medarbejderen ifører sig, eller eventuelt tager udover sit eget tøj, for at reducere risikoen for overførsel af smitte. Ved en almindelig arbejdsdragt i sundheds- og plejesektoren, forstås en beklædning, medarbejderen ved arbejdets start tager på og umiddelbart efter endt arbejdsdag tager af og lægger til vask.

Leverandøren er selv ansvarlig for at anskaffe tøjet, samt sikre at det bruges korrekt af medarbejderne. Det er således leverandøren der er ansvarlig for opbevaring, renholdelse og vedligeholdelse, samt eventuelt fører tilsyn med at medarbejderen overholder retningslinjerne. Lolland Kommune har krav til leverandørens beklædning, som skal opfylde alle regler og anbefalinger på området. Der henvises til bilag 9 og 11.

Det skal tilstræbes at alle leverandørens medarbejdere bærer ens eller tilsvarende (her tænkes især farver) beklædning når de er i borgerkontakt, således at borgere nemt kan identificere medarbejderen som værende en af leverandørens personaler.

Arbejdsdragten er ikke at betragte som et personligt værnemiddel, og er derfor ikke beregnet til at skulle beskytte ved særlige procedurer.

Det er et krav at arbejdsdragten skiftes dagligt. For at overholde standardkrav kræves dragten vasket ved minimum 80 grader i 10 minutter eller en desinfektionsmetode med samme effekt.

Arbejdsdragt samt håndtering heraf, skal følge de til enhver tid eksisterende anbefalinger – herunder til hygiejne.

### 5.4. Sprog og legitimation

Alle medarbejdere med borgerkontakt skal kunne gøre sig forståelige på dansk, såvel mundtligt som skriftligt. Alle medarbejdere skal legitimere sig med et til formålet udarbejdet legitimationskort ved borgerkontakt.

## 6. Visitationsproces

På baggrund af ansøgning foranlediget af borgeren selv, pårørende, læge eller andre, vurderer visitationsenheden om der er behov for tildeling af hjælp til personlig pleje og / eller praktisk hjælp. Visitationsenheden bestiller herefter opgaven hos den af borgeren valgte leverandør.

Afgørelsen om hjælp træffes efter Lov om Social Service samt ud fra Lolland Kommunes vedtagne kvalitetsstandard, samt politiske målsætninger og serviceniveau på området.

Der udfærdiges en konkret og individuel visitationsafgørelse i henhold til Lov om Social Service § 88. De opgaver som borgeren har brug for hjælp til, beskrives i afgørelsen. En beskrivelse af borgerens helhedssituation, herunder beskrivelse af status, funktionsniveau, særlige forhold og

lignende dokumenteres i Lolland Kommunes omsorgssystem (EOJ). Lolland Kommune anvender pt. omsorgssystemet KMD NEXUS.

Borgeren har adgang til egen EOJ med NEMid via [www.borger.dk](http://www.borger.dk)

Dokumentationsmetoden er bygget op over "Fælles Sprog III" udarbejdet af Kommunernes Landsforening.

Hjælp ydes efter det vurderede behov og til de visiterede ydelser. Det tidsmæssige forbrug til løsning af disse ydelser oplyses til leverandøren, men ikke til borgeren.

De visiterede ydelser bliver i kommunens elektroniske omsorgssystem (EOJ) gjort tilgængelig for leverandørens disponering, således at leverandøren kan planlægge og levere de visiterede ydelser. Det er et ufravigeligt krav at leverandøren anvender Lolland Kommunes omsorgssystem (EOJ) ved udførelsen af den samlede visitationsopgave.

Leverandøren kan ikke frasige sig at levere den visiterede ydelse eller brugen af enkelte dele af omsorgssystemet (EOJ), som for eksempel dokumentations- og planlægningsværktøjet, kørelister m.m..

Det er leverandørens pligt at sikre at den visiterede ydelse udføres korrekt i forhold til visitationsafgørelsen.

Leverandøren skal indgå aftale med borgeren om på hvilke tidspunkter hjælpen udføres, indenfor den fastsatte ramme i punkt 7.

Bytterydelser:

Der er i henhold til Lov om Social Service § 94a, adgang for borgeren til – indimellem - at vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. § 88. Forudsætningen for at kunne benytte sig af retten til "bytterydelser" er, at hjælperen i hjemmet vurderer, at det er fagligt forsvarligt, at bytte ydelsen ud med en anden opgave. Hjælperen skal dokumentere vurderingen i Lolland Kommunes (EOJ) efterfølgende. Byttes en ydelse "tre på hinanden efterfølgende gange" skal borgerens behov revideres. Leverandøren skal orientere Lolland Kommune herom.

De nærmere regler for "bytterydelsesretten" er beskrevet i kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp (2017 udgaven på side 51).

Det betyder at modtageren af hjælp kan vælge at få udført andre ydelser under personlig pleje end de bevilgede, eksempelvis ydelser der hører under praktisk hjælp, såfremt den pågældende også er visiteret hertil.

Aftale med modtageren af hjælp om udnyttelse af bytteretten sker fra gang til gang. Udnyttelse af bytteretten ændrer ikke på afregningen. Der henvises i øvrigt til de vedlagte Kvalitetsstandarder for yderlige information om byttereglerne i Lolland Kommune.

Det er den enkelte medarbejders ansvar, at vurdere hvorvidt det er fagligt forsvarligt at modtageren af hjælp får udført andre ydelser end de visiterede.

I de tilfælde hvor modtageren af hjælpen ønsker at gøre brug af adgangen til at vælge forskellige leverandører til de forskellige ydelsestyper, vil det kunne betyde en indskrænkelse i modtagerens mulighed for at bytte de visiterede ydelser med andre ydelser. Dette forhold fremgår af kommunens kvalitetsstandarder.

Der henvises i øvrigt til kvalitetsstandarden og øvrige bilag.

Ved leverandørens overtrædelse af ovenstående forpligtelser, vil det blive betragtet som en misligholdelse i forhold til kontraktens bestemmelser.

### 6.1. Revisitation

Lolland Kommune gennemfører revisitationer for personer, der modtager personlig pleje og / eller praktisk hjælp. Revisitation gennemføres i henhold til gældende lovgivning og Lolland Kommunes kvalitetsstandard for området.

Leverandøren er forpligtet til at anerkende og efterleve resultatet af en revisitation.

Såfremt en borgers behov ændres, er leverandøren forpligtet til at rette henvendelse til Lolland Kommune. Dette gælder uanset om der er tale om et mindre eller et øget hjælpebehov.

Leverandøren har en forpligtelse til at observere, og øjeblikkeligt meddele Lolland Kommune om eventuelle ændrede funktionstilstande hos borgere tilknyttet leverandørens opgaveportefølje.

Kommunikation herom foregår via Lolland kommunens omsorgssystem (EOJ) og de gældende retningslinjer.

Der henvises i øvrigt til kvalitetsstandarden og øvrige bilag.

Ved leverandørens overtrædelse af ovenstående forpligtelser, vil det blive betragtet som en misligholdelse i forhold til kontraktens bestemmelser.

### 6.2. Akut visitering

Leverandøren kan - hos visiterede borgere - ved levering af personlig pleje, udenfor det normale tidsrum hvor Lolland Kommune er at træffe, iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer hos en borger. Leverandøren dokumenterer dette i Lolland Kommunes omsorgssystem(EOJ) og orienterer Lolland Kommune efter de gældende retningslinjer for kommunikation.

Hos visiterede borgere, hvor borgerens behov for hjælp øges midlertidigt – eksempelvis ved influenza – iværksættes øgningen af hjælpen i maksimalt 5 dage, før Lolland Kommune orienteres. Lolland Kommune skal efterfølgende godkende de indberettede ekstraydelser.

### 6.3. Ophør og ændring af behov for hjælp, samt ændring i serviceniveau

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver. Borgere kan således frit til- eller fravælge den private leverandør, ligesom der kan ske ændringer i den enkelte borgers visitering.

Hvis revisitation fører til:

- 1) standsning af ydelsen med øjeblikkelig virkning, ophører betalingen ligeledes øjeblikkelig, eller
- 2) ændring af ydelsen, - ændres betalingen med den ændringsdato der fremgår af afgørelsen.

Ydelsen ophører i tilfælde af flytning. Flytningen vil altid være forvarslet. Såfremt Leverandøren oplyses af borgeren om, at borgeren flytter bopæl, skal leverandøren orientere Lolland Kommune.

I tilfælde af dødsfald ophører ydelse og betaling pr. dødsdato.

Ændringer i serviceniveauet vil finde sted i overensstemmelse med de eventuelle politiske beslutninger herom, med den tidshorisont der følger af beslutningen.

### 6.4. Borgerens mulighed for at skifte leverandør

Borgeren har altid ret til at ændre sit valg af leverandør. Ændringer kan ske en måned efter udgangen af den måned, hvori den pågældende borger har fremsat anmodning om leverandørskifte.

Denne frist kan fraviges hvis særlige forhold, der hindrer at ydelser i henhold til afgørelsen kan leveres, gør sig gældende, eksempelvis væsentlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger. Afgørelse om akut skift af leverandør, kan alene træffes af Lolland Kommune.

Ved leverandørskifte, overgår levering af hjælpen til den nye leverandør kl. 6.00 den første i måneden for ikrafttrædelse af leverandørskifte.

## 7. Tid for levering

Hjælpen skal til enhver tid leveres i overensstemmelse med visitationsafgørelsen og kvalitetsstandarden.

Leverandøren er forpligtet til at følge døgnopdelingen i planlægningen af ydelserne, som fremgår af ydelsesbeskrivelserne i kvalitetsstandarden for personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandøren skal overholde de med borgeren aftalte besøgstidspunkter, med de tidsmæssige variationer der er tilladt jf. kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp (Se kvalitetsmålene samt ydelsesbeskrivelserne).

### 7.1. Borgerkontakt og straffeattest

Der stilles krav om, at leverandøren blandt sine medarbejdere udpeger en fast kontaktperson for hver enkelt borger. Det er af væsentlig betydning for Lolland Kommune, at opgaverne hos den enkelte borger så vidt muligt sikres varetaget af så få medarbejdere som muligt, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere så vidt muligt er de samme.

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren, hvorfor leverandøren skal sikre, at der i informationsmaterialet, på en klar og letlæselig måde, er angivet firmaets telefonnummer, træffetid samt navn på kontaktperson.

Det er et krav at samtlige af leverandørens medarbejdere, der har kontakt med borgere, til enhver tid skal kunne fremvise en straffeattest uden anmærkninger. Leverandøren skal på Lolland Kommunes forlangende, anskaffe og fremvise en sådan.

### 7.2. Klage og klagesagsbehandling

Nedenstående er ikke udtømmende og der henvises til Lolland Kommunes retningslinjer for håndtering af klager.

Det forventes at leverandøren anvender et formaliseret system for klager og klagesager. Registrering af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Klager vedrørende visitationsafgørelser behandles af Lolland Kommune. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Lolland Kommune.

Ved skriftlige og mundtlige klager fra borgere til leverandøren, vedrørende medarbejderes udførelse af visitationsydelsen m.v., besvares disse af leverandøren. Lolland Kommune skal uden ophold, underrettes med kopi af skrivelser. Der henvises til retningslinje for klage håndtering.

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

### 7.3. Borgerhenvendelser til Lolland Kommune

Såfremt en borger eller andre henvender sig til Lolland Kommune vedrørende leverandøren eller dennes medarbejdere, videregives henvendelsen til leverandøren. Leverandøren besvarer herefter borgeren og Lolland Kommune i kopi.

Henvendelser der stiles direkte til leverandøren om konkrete driftsforhold og hændelser, besvares af leverandøren, og Lolland Kommune underrettes herom ved fremsendelse af kopi af henvendelse og leverandørens svar herpå., jf. retningslinjen i punkt 7.2.

Henvendelser der vedrører en af de fire niveau tre sygeplejeydelser, håndteres jf. Lolland Kommunes retningslinjer for klagehåndtering, jf. bilag 14.

## 8. Procedure ved indlæggelse og udskrivning fra sygehus

Dette afsnit har til formål at beskrive hvordan disse situationer håndteres i Lolland Kommune, og hvordan leverandøren skal forholde sig her.

### 8.1. Indlæggelse

Når en borger indlægges kommer der automatisk en korrespondancemeddelelser fra sygehuset til Lolland Kommunes omsorgssystem(EOJ). Meddelelsen kommer dog først, når sygehuset har registreret borgeren som indlagt.

Det er leverandørens eget ansvar at kontrollere, om borgere er blevet indlagt og dermed ikke er hjemme ved besøget.

Såfremt leverandøren er involveret i borgerens indlæggelse, skal leverandøren sikre at alle relevante samarbejdspartnere orienteres om indlæggelsen. Det kan eksempelvis dreje sig om orientering til specifikke enheder i Lolland Kommune, såsom visitationsenheden, sygeplejerske, aften- og natpersonale og pårørende, m.fl..

Modtager borgeren madservice skal dette stilles i bero via orientering til leverandøren.

Leverandøren noterer i Lolland Kommunes omsorgssystem(EOJ), hvad årsagen er til indlæggelsen, og om der i dagene op til indlæggelsen har været særlige observationer og hændelser, som kan være relevant information til sygehuset.

Ved indlæggelse modtager Lolland Kommune en indlæggelsesrapport, som opdateres i Lolland Kommunes omsorgssystem(EOJ) indenfor 24 timer først kommende hverdag.

Leverandøren skal endvidere 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.

I tilfælde hvor leverandøren ikke er involveret i borgerens indlæggelse, er det først ved modtagelse af korrespondancemeddelesen at leverandøren kan aflyse madservice m.v..

## 8.2. Udskrivning

I forbindelse med udskrivning fra sygehus, er det Lolland Kommune der modtager henvendelse fra sygehuset. Lolland Kommune er forpligtet til at give leverandøren besked, såfremt der er tale om en af dennes borgere eller såfremt en borger ønsker at bruge den private leverandør.

MEDCOM standarderne er gældende for dette.

## 9. Nødkald

Hos de borgere der har bevilliget nødkald, går nødkald direkte til den udbyder borgeren har valgt – dvs. til kommunen eller til den private leverandør. Leverandøren har ubetinget og uden ophold pligt til at handle på nødkald.

Leverandøren er forpligtet til at overholde de til enhver tid gældende retningslinjer for brug og håndtering af nødkaldeanlæg, som det fremgår af bilag 17.

Nødkald er en del af den samlede ydelse og afregnes ikke særskilt.

## 10. Nøgler

I de tilfælde, hvor modtageren af hjælp ikke er i stand til at lukke leverandøren ind i hjemmet, opsættes nøgleboks udenfor hjemmet, hvori adgangsnøgle til hjemmet bliver placeret. Personalet udstyres med boksnøgler i henhold til Lolland Kommunes regler herom.

Lolland Kommune ejer og er ansvarlige for de opstillede bokse i forhold til funktion og opsætning. Såfremt leverandøren oplever problemer med nøglebokse under udførelsen af ydelsen, skal leverandøren hurtigst muligt kontakte Lolland Kommune.

Nøgler til Lolland Kommunes nøglebokse og som er udleveret, skal til enhver tid opbevares forsvarligt og sikkert.

Nøgler må ikke efterlades uden opsyn, f.eks. i bilen.

Ved afslutning af vagt skal nøgler altid opbevares et sikkert sted, såsom aflåst sikret boks.

Leverandøren skal - til enhver tid -kunne redegøre for, hvem der aktuelt har udleverede nøgler.

Ved bortkomst af nøgler hæfter leverandøren for nøglesystemet i sin helhed, såvel som evt. omlægning af nøgler og cylindre, samt nye nøgler m.v..

Udgiften her til kan enten modregnes i den månedlige betaling eller ved træk på garantistillelsen.



## 11. Hjælpemidler

Lolland Kommune stiller nødvendige hjælpemidler – såvel personlige, som APV hjælpemidler til rådighed for kommunens borgere, efter forudgående visitering hertil, i overensstemmelse med gældende lovgivning på området samt kommunens kvalitetsstandard.

Retningslinjer for bevilling af hjælpemidler følger hjælpemiddelafdelingens almindelige procedurer. Leverandøren er forpligtet til at være borgeren behjælpelig med kontakt til Lolland Kommune, med henblik på eventuel vurdering af behov for hjælpemidler.

Lolland Kommune sørger for at bringe og hente bevilgede hjælpemidler. Leverandøren er forpligtet til, at hjælpe borgeren med rengøring af hjælpemidlet.

### 11.1. Oplæring i brug af hjælpemidler

Leverandøren har pligt til at have en forflytningsvejleder, som kan afholde kurser eller vejlede i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler.

Leverandørens medarbejdere skal løbende og efter behov deltage på relevante kurser, med henblik på at sikre ensartet og korrekt håndtering af hjælpemidlerne.

## 12. Frasigelse af ydelse

Leverandøren har ikke mulighed for at frasige sig de ydelser, som er visiteret af Lolland Kommune.

Leverandøren påtager sig således hele opgaven om at levere visiteret ydelse uden skelen til geografi eller kompetencer.