



**Kvalitetskrav til leverandører af  
praktisk hjælp, personlig pleje,  
rehabiliteringsforløb og madservice.**

**Fritvalgsordningen**



## Indholdsfortegnelse:

<b>1</b>	<b>INDLEDNING .....</b>	<b>4</b>
1.1	Baggrund.....	4
1.2	Målsætninger, værdier og mindset.....	4
1.3	Velfærd og Sundhed i Horsens Kommune.....	6
	Vurdering og visitation.....	6
	Aftale med leverandør.....	6
	Leverandørskift.....	6
	Ophør af hjælp .....	6
<b>2</b>	<b>GODKENDELSESPROCEDURE .....</b>	<b>7</b>
2.1	Anmodning om godkendelse .....	7
2.2	Geografisk område.....	7
2.3	Godkendelseskategorier.....	7
2.4	Afslag og klage .....	7
2.5	Kontrakt med leverandør .....	7
2.6	Opstartsmøde .....	8
2.7	Informationsmateriale .....	8
<b>3</b>	<b>GENERELLE LEVERANDØRKRAV .....</b>	<b>9</b>
3.1	Krav til leverandørens virksomhed.....	9
	3.1.1 Økonomiske krav.....	9
	3.1.2 Medarbejderforhold .....	9
	Krav til uddannelse.....	9
3.2	Vilkår for arbejdets udførelse.....	10
	Leveringssikkerhed .....	11
	Meddelelsespligt og dokumentation .....	11
	Reklamationer og klager .....	12
<b>4</b>	<b>LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP OG PERSONLIG PLEJE .....</b>	<b>13</b>
4.1	Service og kvalitetskrav.....	13
4.2	Krav til arbejdets tilrettelæggelse.....	13
	Leveringstid og telefontid .....	13
	Akut visitering af personlig pleje.....	14
4.3	Nødkaldeanlæg.....	14
4.4	Erstatningshjælp .....	14
	Erstatningshjælp - personlig pleje .....	15
	Erstatningshjælp - praktisk hjælp .....	15
	Erstatningshjælp – rehabiliteringsforløb .....	15
<b>5</b>	<b>LEVERANDØRER AF MADSERVICE.....</b>	<b>16</b>
5.1	Bestilling, levering og afbestilling af måltider .....	16

<b>5.2</b>	<b>Krav til kvalitet, ernæringsindhold og levering. ....</b>	<b>16</b>
	Specialkost .....	17
<b>5.3</b>	<b>Produktionskrav .....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>KVALITETS- OG PRISKRAV .....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>SAMARBEJDSMØDER .....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>LØBENDE KONTROL OG BORGERUNDERSØGELSER .....</b>	<b>18</b>

# 1 INDLEDNING

## 1.1 Baggrund

I henholdt til lov om social service § 91 er der frit leverandørvalg af praktisk hjælp og personlig pleje ydet efter servicelovens § 83 (hjemmehjælp). Det frie leverandørvalg gælder ikke for beboere i ældreboliger med fast døgnbemanding (plejeboliger og plejehjem).

En borger, der bliver visiteret til praktisk hjælp eller personlig pleje, kan frit vælge mellem alle leverandører, der er godkendt af Horsens Kommune.

Horsens Kommune har besluttet at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de fastsatte pris- og kvalitetskrav iht. Servicelovens § 91.

Godkendelsesproceduren gælder også for leverandører, som i forvejen er godkendt af en anden kommune. Horsens Kommune skal sikre sig, at de leverandører, som kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de krav, der gælder i Horsens Kommune.

## 1.2 Målsætninger, værdier og mindset

Leverandøren skal leve op til Horsens Kommunes værdier og målsætninger, og værdigrundlag og mindset. Samt Servicelovens formål om at sætte borgeren i centrum og skabe bedre rammer for en indsats baseret på kontinuitet, selvstændighed, værdighed og respekt for borgeren og for deres individuelle ønsker og behov.

### Målsætninger

Formålet med at yde hjælp efter Serviceloven er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv, gøre hverdagen lettere, forbedre livskvaliteten og borgerens mestringsevne. Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger i samarbejde med den enkelte og evt. dennes familie eller andet netværk.

I forbindelse med ændring af Serviceloven december 2014, skal borgerne tilbydes et korterevarende rehabiliteringsløb. Det skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Hjælpen skal løbende tilpasses udviklingen i borgerens funktions- og mestringsevne. Målet for indsatsen er at udvikle eller fasthold borgerens funktions- og mestrings, således at borgeren kan leve et selvstændigt og værdigt liv.

### Værdier

Horsens Kommune ønsker at fremme den enkelte borgers mulighed for at leve en selvstændig tilværelse. Horsens Kommune fremmer den enkelte borgers mulighed for, at tage ansvar for sit eget liv og egen livskvalitet. Det kræver fælles indsats og fælles mål.

Horsens Kommunes værdier er:

- Helhed
- Respekt
- Resultat
- Kvalitet

Det er en del af Horsens Kommunes værdigrundlag at skabe service af høj kvalitet.

Målet med indsatsen er:

1. At alle borgere sikres gode livsbetingelser

2. At tilbuddene rettes mod den enkeltes behov.

For alle leverandørerne gælder, at de i mødet med borgerne skal efterleve disse værdier.

### Velfærd og Sundheds fælles mindset og de fem pejlemærker



#### Borgeren i centrum

Velfærd og Sundheds virke handler om at understøtte borgerne og skabe de bedste rammer for, at borgerne kan leve det gode, sunde og aktive liv. Derfor er borgeren placeret i centrum af det fælles mindset.

At borgerne er i centrum kræver, at der tænkes og samarbejdes på tværs. Det gælder både indadtil i organisationen og udadtil med eksterne samarbejdspartnere. Kun på den måde kan der skabes sammenhæng i indsatsen for borgerne med udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og behov.

Borgernes ønsker og drømme er nøglen til, at de kan mestre deres egne liv. Det er respektfuldt at stille krav til mennesker. Velfærd og Sundhed vil understøtte, at borgerne er motiverede til at leve op til disse krav. Indsatserne tager udgangspunkt i borgerens hele liv og understøtter borgernes mulighed for at formulere ønsker og drømme, der kan realiseres.

Med udgangspunkt i de fem pejlemærker samarbejdes med borgeren om at skabe de bedst mulige løsninger for den enkelte.

Det er en del af Horsens Kommunes værdigrundlag at skabe service af høj kvalitet, hvor sigtet med indsatsen er, at alle borgere sikres gode livsbetingelser og at tilbuddene rettes mod den enkeltes behov. Mestring handler om ens egen opfattelse af at kunne håndtere udfordringerne i hverdagen og at være selvhjulpne. Heri anerkendes borgerens forskellige ressourcer og behov, så borgerne mødes der hvor borgeren er.

### **1.3 Velfærd og Sundhed i Horsens Kommune**

Handicap- og Ældrerådgivningen visiterer og træffer afgørelse om bevilling af praktisk hjælp og personlig pleje, rehabiliteringsforløb og madservice.

#### **Vurdering og visitation**

Når en borger ansøger om personlig pleje og/eller praktisk hjælp foretager Kommunens visitatorer en vurdering af ansøgerens funktions- og mestringssevne. På baggrund heraf afgør kommunen art og omfang af hjælpen., Der udarbejdes en afgørelse, hvor den bevilgede hjælp er beskrevet.

#### **Aftale med leverandør**

Når en borger har valgt mellem de godkendte leverandører, sendes en kopi af afgørelsen, med en beskrivelse af arbejdets art og omfang til den valgte leverandør. Leverandøren aftaler herefter leveringstidspunkter med borgeren.

#### **Leverandørskift**

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Borgeren har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør. En godkendt leverandør er ved leverandørskifte forpligtet til at levere den visiterede ydelse til en borger indtil den dato, hvorfra borgeren har anmodet om at skifte leverandør. Opsigelse kan ske med 14 dages varsel fra opsigelsesdatoen. Kommunen kan godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

#### **Ophør af hjælp**

Ophør af den visiterede hjælp kan kun finde sted efter en revurdering, efter aftale med borgeren eller i forbindelse med ændringer i serviceniveauet i Horsens Kommune.

## 2 GODKENDELSESPROCEDURE

Alle leverandører, kan ansøge Horsens Kommune om at blive godkendt som leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

### 2.1 Anmodning om godkendelse

Horsens Kommune godkender løbende nye leverandører. Der vil inden for en frist på maksimalt 3 mdr. blive taget stilling til de fremsendte ansøgninger. Godkendelsen sker i overensstemmelse med gældende priser og kvalitetskrav.

Ved anmodning om godkendelse SKAL den af Horsens Kommunes udarbejdede godkendelsesanmodning benyttes.

Godkendelsesanmodningen og anden dokumentation sendes til digitalt til Horsens Kommune: [velfaerdsundhed@horsens.dk](mailto:velfaerdsundhed@horsens.dk)

Mrk.: Fritvalgsordningen

I forbindelse med Horsens Kommunes sagsbehandling kan der opstå behov et eller flere møder med henblik på en nærmere drøftelse af afklarende spørgsmål i ansøgningen.

### 2.2 Geografisk område

Godkendelsen kan omfatte hele Horsens Kommune eller et begrænset geografisk område. Horsens Kommune er opdelt i 3 lokalområder.

### 2.3 Godkendelseskategorier

Kommunen har fastsat kvalitets- og priskrav for forskellige ydelseskategorier inden for praktisk hjælp og personlig pleje. Opdelingen betyder, at leverandøren kan søge godkendelse inden for én eller flere forskellige ydelseskategorier.

#### Godkendelseskategorier:

- Praktisk hjælp (hverdage 06-17)
- Personlig pleje,
- Madservice inkl. levering

Praktisk hjælp og/eller personlig pleje kan indgå som en del af et rehabiliteringsforløb. Det forudsættes, at leverandøren opfylder kvalifikationskravene til at levere ydelser som en del af et rehabiliteringsforløb.

### 2.4 Afslag og klage

Horsens Kommunes meddeler skriftlig afgørelse om afslag på ansøgning.

Klage over kommunens afslag på godkendelse af en leverandør fremsendes digitalt til Horsens Kommune:

[Velfaerdsundhed@horsens.dk](mailto:Velfaerdsundhed@horsens.dk)

### 2.5 Kontrakt med leverandør

Når en leverandør er godkendt i henhold til leverandørkravene, udarbejder leverandøren og Horsens Kommune en bindende kontrakt.

## **2.6 Opstartsmøde**

I forbindelse med kontraktens indgåelse afholdes et møde med den nye leverandør.

## **2.7 Informationsmateriale**

Inden start skal leverandøren udarbejde et informationsmateriale. Visitatorerne udleverer informationsmaterialet til borgerne i forbindelse med ny visitation og revisitation. Informationsmaterialet udsendes ikke til alle de borgere, der er visiteret til praktisk hjælp og/eller personlig pleje.

Materialet bør indeholde en præsentation af leverandøren, en beskrivelse af de ydelser, som leverandøren er godkendt til at levere samt telefonnummer og kontaktperson.

Informationsmaterialet skal overholde markedsføringsreglerne. Leverandøren skal selv afholde udgiften til fremstilling.



## **3 GENERELLE LEVERANDØRKRAV**

Leverandøren skal være bekendt med de brancheforhold, der kendetegner ydelser omfattet af fritvalgsordningen. Leverandøren skal til enhver tid arbejde i overensstemmelse med kommunens overordnede værdier og principper se afsnit 1.2. I forhold til uforudsete situationer skal leverandøren agere under hensyntagen hertil.

Kommunen vil løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid gældende instruktioner, som retter sig mod eksterne leverandører. Det påhviler leverandøren at handle under hensyntagen hertil.

### **3.1 Krav til leverandørens virksomhed**

#### **3.1.1 Økonomiske krav**

##### **Økonomisk bæredygtighed**

Leverandøren skal dokumentere virksomhedens økonomiske forhold og virksomhedens hæderlighed i sin udøvelse af sit erhverv overfor kommunen.

Dokumentationen kan bl.a. foreligge i form af anmærkningsfri bankerklæring. Her attesterer leverandørens pengeinstitut om leverandøren er: begæret eller er taget under konkurs, likvidation, skifte- eller tvangsakkord uden for konkurs, er gået i betalingsstandsning, har indstillet sin virksomhed eller befinder sig i en lignende situation.

Dokumentation kan også foreligge i form af leverandørens regnskaber for de sidste 3 år.

Ved nystartede og/eller nystiftede virksomheder kan kommunen kræve særskilt dokumentation for ejer og/eller stifters økonomiske forhold, herunder oplysning om aktuelle kreditmuligheder.

##### **Gæld til det offentlige**

Der kræves tro og love-erklæring fra leverandøren om, at der ikke skyldes det offentlige mere end kr. 100.000,00.

##### **Andre forhold**

Kommunen forbeholder sig ret til at afslå godkendelse, hvis det på anden måde dokumenteres, at leverandøren ikke findes godkendelsesværdig til levering af ydelser omfattet af fritvalgsordningen.

Leverandøren har pligt til at underrette Velfærds- og Sundhedsstaben i Horsens Kommune, i god tid, hvis økonomiske forhold hos leverandøren kan hindre levering af ydelser.

#### **3.1.2 Medarbejderforhold**

##### **Krav til uddannelse**

###### *Praktisk hjælp, personlig pleje og rehabilitering*

Den faktiske levering af ydelserne skal foretages af medarbejdere med relevant uddannelsesmæssig baggrund. Medarbejderne skal kunne opfylde nedennævnte minimumskrav:

- Dokumenteret sundhedsfaglig grunduddannelse. Sundhedsfaglig grunduddannelse såsom sygehjælper, social- og sundhedshjælper, social og sundhedsassistent.
- Være ansat i fast stilling. Medarbejdere med sundhedsfaglig grunduddannelse ansat i et længerevarende vikariat kan indgå.
- Har kendskab til demens
- Har kendskab til forflytningsteknik
- Kan observere enkelte fysiske, psykiske og sociale forandringer og symptomer på ændret sundhedstilstand hos borgere
- Opfylde de regler, der er for dokumentation i Horsens Kommune
- Kan tilrettelægge det daglige arbejde i samarbejde med borgeren under hensyntagen til dennes ønsker og behov.
- Kan arbejde selvstændigt og målrettet.
- Er fleksibel og evner at samarbejde tværfagligt
- Kan råde og vejlede borgeren om såvel kommunale som private servicetilbud.

### **Særligt for deltagelse i rehabiliteringsforløb**

- Arbejde under vejledning og instruktion af terapeut fra Vital Horsens
- Indgå i relevante mål og planlægningsmøder sammen med Vital Horsens
- Rapportere ved ændring i borgerens funktionsevne, ved behov for ændring af målene eller når borgerens mål er nået.

De uddannelsesmæssige krav skal være opfyldt både for leverandører af praktisk hjælp og for leverandører af personlig pleje.

#### *Madservice*

På produktionsstedet skal der være ansat kostfagligt uddannet personale. Det er kostuddannet personale, der er ansvarlig for madproduktionen.

### **Krav om sproglighed i mødet med borgeren**

Leverandørens medarbejdere skal kunne forstå, tale og skrive dansk.

### **Uddannelsesforpligtelse**

Kommunen stiller krav om, at leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje påtager sig uddannelse af et antal social- og sundhedshjælperelever, der står i rimeligt forhold til de af leverandøren leverede ydelser. Antallet af elever skal svare til 1 elev pr. opgavemængde svarende 10 fuldtidsstillinger. Praktikstedet skal godkendes af Social- og Sundhedsskolen.

### **Det rummelige arbejdsmarked**

Leverandøren skal være villig til at indgå i samarbejde med Horsens Kommune om det rummelige arbejdsmarked og leve op til intentionerne på området.

## **3.2 Vilkår for arbejdets udførelse**

Horsens Kommune lægger vægt på, at sundhed og pleje altid udføres af et engageret og ansvarligt personale, der respekterer brugerens livsværdier, holdninger og erfaringer. Borgeren skal have tillid til, at den ansatte er nærværende – og at den ansatte gennem dialog med borgeren, udfører opgaverne med omtanke. Borgerens værdighed, selvbestemmelse og ansvar for egen tilværelse bevares og respekteres. Leverandøren skal til enhver tid sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaverne. Herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.

Leverandøren skal råde over det fornødne beredskab til levering af de aftalte ydelser. Det gælder også i ferie- og sygdomsperioder, ved pludselig opståede ændringer i behovet for hjælp hos leverandørens borgere og andre belastede situationer, der kræver særlig medarbejderkapacitet.

Kommunen kan kræve dokumentation herfor.

Leverandøren skal ligeledes organisere leveringen af ydelsen således, at borgere, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende, er klar til at tage af sted eller blive afhentet på det aftalte tidspunkt og efterfølgende blive modtaget i hjemmet. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

### **Leveringssikkerhed**

I de til enhver tid gældende kvalitetsstandarderne er angivet hvilke rettigheder og pligter leverandøren og borgeren har i forbindelse med leverancesikkerhed.

Leverandøren skal sikre, at ydelsen leveres i overensstemmelse med den trufne afgørelse,.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registres i Samarbejdsbogen og meddeles Handicap- og Ældrerådgivningen.

Såfremt leverandøren ikke kan yde den tildelte hjælp, er Horsens Kommune ansvarlig for, at der leveres erstatningshjælp. Kommunens omkostninger hertil dækkes af leverandøren.

### **Meddelelesespligt og dokumentation**

Hvis leverandøren vurderer, at der er sket ændringer i borgerens behov for hjælp, skal der snarest muligt gives oplysning til kommunen herom. Kommunen stiller krav om, at denne meddelelesespligt opfyldes ved hjælp af elektronisk dataoverførsel via sikre IT forbindelser.

Leverandøren skal kunne dokumentere, at alle ydelserne leveret til den enkelte borger. Dokumentationen sendes elektronisk til Horsens Kommune via sikre IT forbindelser.

Ydelse af erstatningshjælp og bytning af ydelser skal registreres af leverandøren. Meddeles herom sendes til kommunen mindst en gang om måneden via sikre IT forbindelser.

Der stilles et ufravigeligt dokumentationskrav til leverandøren om at dokumentere deres indsats via det elektroniske omsorgssystem. Kommunen stiller det elektroniske omsorgssystem til rådighed. Horsens Kommune medvirker til undervisning i brugen af omsorgssystemet.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i undervisningsforløbet om brugen af det elektroniske omsorgssystem. Deltagelse i undervisningen indgår i den beregnede timepris. Der afregnes derfor ikke særskilt.

Det er en forudsætning, at leverandører selv foranstalter etablering og drift af den nødvendige internetadgang.

Det er et krav, at alle leverandøren garanterer, at elektronisk kommunikation mellem Horsens Kommune og leverandøren sker på sikre forbindelser (krypteret).

## **Reklamationer og klager**

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer på arbejdets udførelse og klager på tildelte ydelser. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger. Målet er at undgå således at gentagelsestilfælde.

En klage over såvel praktisk hjælp, herunder madservice, som personlig pleje skal straks videresendes til Handicap- og Ældrerådgivningen. Leverandøren skal medvirke til klagens behandling ved bl.a. at videregive relevante oplysninger og redegørelser.

I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende mv. Tidsforbruget indgår i den beregnede timepris.

## **4 LEVERANDØRER AF PRAKTISK HJÆLP OG PERSONLIG PLEJE**

### **4.1 Service og kvalitetskrav**

Alle aftalte ydelser vedrørende praktisk hjælp og personlig pleje skal overholde de af Horsens Kommune, til enhver tid, fastsatte kvalitetsstandarder.

En godkendt leverandør skal kunne levere ydelser i form af praktisk hjælp til en ny borger indenfor 14 dage fra, at borgeren har meddelt valg til kommunen om valg af leverandør.

Ved personlig pleje skal leverandøren kunne levere ydelser til en ny borger indenfor 7 dage.

Ved akut behov skal ydelsen kunne leveres straks.

En godkendt leverandør skal acceptere, alle borgere, der vælger den pågældende leverandør.

Hvis leverandøren indgår i rehabiliteringsforløb, skal leverandører deltage i mål- og planlægningsmøder, og arbejde under vejledning af Vital Horsens.

### **4.2 Krav til arbejdets tilrettelæggelse**

Leverandøren skal indgå aftale med borgeren om tidspunktet for ydelsens levering.

Leverandøren skal tilstræbe, at det i videst muligt omfang er den samme hjælper, der hver gang udfører den aftalte hjælp hos borgeren.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner. De skal sikre, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer eller justeringer i behovet for hjælp, registres og videregives til kommunens visitatorer.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der deltager i aktiviteter eller træning på f.eks. daghjem, er klar til afhentning/modtagelse i hjemmet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet og aftalen fremgår af afgørelsen om hjælp til borgeren.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egne læge eller hos speciallæge mv. er klar til afhentning/modtagelse i hjemmet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

#### **Leveringstid og telefontid**

##### **Praktisk hjælp**

Tidspunktet for levering den praktiske hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Men leverandøren er udelukkende forpligtet til at levere praktisk hjælp i tidsrummet mellem kl. 06.00 – 17.00 på hverdage.

Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 08.00 – 15.00 mandag til fredag.

## **Personlig pleje**

Tidspunktet for levering af personlig pleje aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere personlig pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Leverandører af personlig pleje skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.

## **Rehabiliteringsforløb**

Rehabiliteringsindsats leveres og foregår som udgangspunkt hele døgnet. Den intensive rehabiliteringsindsats planlægges under hensyntagen til, om der i rehabiliteringsforløbet indgår praktisk hjælp eller praktisk hjælp og pleje.

## **Akut visitering af personlig pleje**

Leverandører af personlig pleje skal have en vagthavende medarbejder, der er til stede eller som kan kontaktes i alle døgnets 24 timer.

Leverandøren skal ved henvendelse uden for tidsrummet kl. 08.00-15.00 samt i weekender og helligdage kunne iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer i borgerens behov.

Leverandøren kontakter Handicap- og Ældrerådgivningen førstkommande hverdag, hvorefter den formelle visitation finder sted.

## **4.3 Nødkaldeanlæg**

For de borgere, der er visiteret til et kommunalt nødkaldeanlæg, viderestilles nødkaldet til den leverandør, som borgeren har valgt som leverandør.

Følgende krav gælder kun for leverandører af personlig pleje.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved at:

- sende hjælp til den pågældende borger (hovedregel)
- kontakte vagtlægen ellr
- kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver det.

Såfremt nødkaldet ikke besvares af den private leverandør, viderestilles kaldet til den kommunale leverandør af personlig pleje. Kommunens omkostninger til at handle på nødkaldet dækkes af leverandøren.

## **4.4 Erstatningshjælp**

I kvalitetsstandarderne er angivet, hvilke rettigheder og pligter leverandøren og borgeren har for så vidt angår leverancesikkerhed.

Hvis borgeren aflyser hjælpen senest dagen inden leveringen, kan leverandøren aftale et andet leveringstidspunkt med borgeren.

Bliver et besøg ændret eller forsinket i mere end en ½ time, skal borgeren have besked derom.

Har borgeren ikke meldt afbud, og ankommer leverandøren til en låst dør, skal grunden hertil undersøges for at sikre, at borgeren ikke er hjælpeløs. I yderste konsekvens har leverandøren pligt til at tilkalde en låsesmed for borgerens regning for at sikre dette.

Ud over den aftalte hjælp skal leverandøren på stedet og omgående yde hjælp til borgere, der eksempelvis er faldet eller er akut syge i alvorlig grad. I sådanne tilfælde tilkaldes hjemmesygeplejerske, læge eller anden relevant fagperson.

### **Erstatningshjælp - personlig pleje**

For så vidt angår personlig pleje, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. Hvis plejeydelserne undtagelsesvist ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælp ydes samme dag – med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres og meddeles, Handicap- og Ælterådsvingningen.

Såfremt leverandøren ikke kan yde erstatningshjælpen, er kommunen ansvarlig for, at der leveres erstatningshjælp. Kommunens omkostninger hertil dækkes af leverandøren.

### **Erstatningshjælp - praktisk hjælp**

For så vidt angår praktisk hjælp skal leverandøren – i de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgående aftale:

- Inden for højst 5 hverdage levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsydelser og tøjvask.
- Inden for højst 2 hverdage levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til indkøb – med mindre borgeren tilkendegiver et andet ønske.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres og meddeles Handicap- og Ælterådsvingningen.

Såfremt leverandøren ikke kan yde erstatningshjælpen, er kommunen ansvarlig for, at der leveres erstatningshjælp. Kommunens omkostninger hertil dækkes af leverandøren.

### **Erstatningshjælp – rehabiliteringsforløb**

I forbindelse med rehabiliteringsforløb kan den praktiske hjælp ikke aflyses.

## 5 LEVERANDØRER AF MADSERVICE

Når en borger er visiteret til madservice, skal borgeren vælge en godkendt leverandør. Handicap- og Ældrerådgivningen vil herefter bestille den pågældende ydelse hos leverandøren. Herefter retter leverandøren henvendelse til borgeren med oplysning om praktiske forhold i forbindelse med leverancen.

Alle aftalte ydelser vedrørende madservice skal overholde de til enhver tid fastsatte kvalitetsstandarder.

En godkendt leverandør skal kunne levere ydelser i form af madservice til en ny borger inden for 14 dage fra borgerens har meddelt sit valg af leverandør til Handicap- og Ældrerådgivningen.

Ved akut behov skal ydelsen kunne leveres straks.

En godkendt leverandør skal acceptere alle borgere, der vælger den pågældende leverandør.

### 5.1 Bestilling, levering og afbestilling af måltider.

Bestilling af måltider sker i henhold til aftale med leverandøren.

Tidspunktet for levering af mad aftales mellem borgeren og leverandøren af mad.

Borgeren skal kunne afbestille madleverancen i forbindelse med f.eks. sygehusophold, ferie, m.v. senest dagen før leveringen.

Ved genoptagelse af madleverancen, f.eks. ved udskrivelse fra sygehus, skal leverandøren kunne levere maden indenfor et døgn.

Leverandører af madservice skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 08.00 – 15.00 mandag til fredag.

### 5.2 Krav til kvalitet, ernæringsindhold og levering.

Kvalitetsstandarden for madservice skal til enhver tid være opfyldt.

#### Minimumskrav til tilberedt mængde af mad

Indhold	Stor hovedret	Hovedret
Kogt/stegt kød og fisk	120 g	80 g
Kogt/stegt fars	120-140 g	90-100 g
Kartofler	200 g	130 g
Kartoffelmos	300 g	200 g
Ris	220 g	140 g
Sauce	1,75 dl	1,75 dl
Stuvning	2,4 dl	2,2 dl
Sauce i sammenkogt	2,4 dl	2,2 dl



Grøntsager	75 g	75 g
<b>Biret</b>		
Grøntsagssupper	2,4 dl	2,4 dl
Frugtsupper	2,4 dl	2,4 dl
Mælkemad	2,4 dl	2,4 dl
Frugtgrød	2,4 dl	2,4 dl
Dessert	2,0 dl	2,0 dl

Maden skal være veltilberedt og velsmagende. Maden skal have den rigtige konsistens og leveres på en sådan måde, at det fremmer lysten til at spise.

Kosten skal være varieret, så borgerne får sine ernæringsmæssige behov dækket.

Leverandøren skal udarbejde en månedlig menuplan, som udleveres til borgerne.

Der skal være valgmuligheder for de retter, der indgår i menuplanen. Menuplanen skal udarbejdes under hensyntagen til årstid, økonomi, variationer og vaner.

### Specialkost

Leverandøren skal oplyse, hvorvidt der ønskes godkendelse til både levering af normale menuer og til specialkost, som f.eks.

- diabeteskost
- purinfattig kost
- proteinfattig eller -rig kost
- kaloriefattig eller -rig kost
- vegetarkost
- mad til etniske minoriteter

Det skal tydeligt fremgå af menuplanen, hvilken kost der er normal mad og hvilken kost, der er specialkost.

Der skal tilbydes energirig kost til de småspisende, som har brug for det. Det skal være muligt at bestille ønske- eller kræsekost til de, som har et særligt behov. F.eks. borgere der er i terminalfasen af en uhelbredelig sygdom.

### 5.3 Produktionskrav

Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, at madproduktionen opfylder de til enhver tid gældende regler for godkendelse af madproduktion. Der henvises til Fødevarestyrelsen.

## 6 KVALITETS- OG PRISKRAV

Kommunen fastsætter kvalitets- og priskrav efter gældende regler for leverandørers levering af ydelser hos borgeren. En gang årligt foretager kommunen opfølgning på de udmeldte kvalitetskrav. Ligesom der en gang årligt fastsættes priskrav for ydelserne.

### Priskategorier:

- Praktisk hjælp, hverdage 06-17
- Personlig pleje, hverdage 06-17
- Personlig pleje, ubekvemme tidspunkter
- Tillæg ved deltagelse i rehabiliteringsforløb
- Madservice inkl. levering

I forbindelse med løbende revision af kvalitetsstandarderne kan der ske ændring af serviceniveauet og dermed i grundlaget for pris- og kvalitetskravene til leverandørerne. Disse pris- og kvalitetskrav kan ændres med et varsel på 3 måneder, såfremt der sker beslutning om ovennævnte ændringer.

## 7 SAMARBEJDSMØDER

Horsens Kommune samarbejder dialogbaseret med alle godkendte leverandører. Der afholdes møder mellem leverandøren og kommunen for drøftelse af samarbejdet og koordinering af ydelsesleveringen mindst én gang årligt samt efter behov. Ligeledes indkaldes til møde en gang årligt i forbindelse med afrapportering af resultater for tilsyn.

Mødet følger en dagsorden. Der føres referat.

Deltagelse i møderne indgår i den beregnede timepris og afregnes derfor ikke særskilt.

## 8 LØBENDE KONTROL OG BORGERUNDERSØGELSER

Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol. Det sker ved registrering af klagesager, borgerundersøgelser, gennemgang af journaloplysninger, stikprøvekontrol og revurderinger mv.

Som et led i Horsens Kommunes tilsynspolitik stilles krav til, at leverandøren fortager egenkontrol.

Leverandøren skal beskrive, hvordan leverandøren sikrer:

- at de leverede indsatser lever op til kommunens værdigrundlag og kvalitetsstander
- at indsatsen svarer til borgerens aktuelle behov. Det skal fremgå af beskrivelsen, hvordan det sikres, at der sker en registrering og opfølgning, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov.
- at borgeren får den hjælp og mad, som borgeren har behov for
- at leverandøren er i løbende dialog med Handicap- og Ældrerådgivningen og melder tilbage, hvis indsatsen ikke svarer til borgerens aktuelle behov
- at leverandøren lever op til de gældende dokumentationskrav.
- egenkontrol i forhold til beredskab i tilfælde af IT nedbrud

Kommunen udfører systematisk tilsyn med kvaliteten af den leverede hjælp. Resultatet af tilsynet indgår i en årlig afrapportering til Velfærds- og Sundhedsudvalget.

Horsens Kommunes tilsynspolitik for praktisk hjælp og personlig pleje indgår som bilag i kontrakten med leverandøren.