

**Bilag 1**

**Kravspekifikation**

## Indholdsfortegnelse

Kapitel 1.....	4
Indledning.....	4
<b>1. Indledning .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Opgavens omfang .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Frit valg.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Virksomhedsoverdragelse .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Oversigt over Stevns Kommune .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6. Udviklingen på ældreområdet.....</b>	<b>7</b>
<b>1.7. Organiseringen af udførervirksomheden i Stevns Kommune .....</b>	<b>7</b>
<b>1.8. Statistik i forhold til det udbudte område .....</b>	<b>8</b>
Kapitel 2.....	12
<b>2. Krav til ydelserne .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Borgerrettede ydelser og service jfr. kvalitetsstandarderne .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.2. Formål, mål og handleplaner.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.3. Omfattede ydelser .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Generel tilgang til udførelsen af ydelsen .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3. Personlig pleje og ernæring .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4. Delegeret sygepleje - Sundhedsloven .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.1. Borgerbog.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.2. Procedure ved sygehusophold .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4.3. Uddannelseskraft ved delegerede sygeplejeydelser .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4.4. Anvendelse af Elektronisk Omsorgs Journal (EOJ).....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.5. Kvalitetskontrol.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.6. Sygeplejeartikler .....</b>	<b>19</b>
<b>2.5. Praktisk hjælp.....</b>	<b>19</b>
<b>2.6. Hverdagsrehabilitering §83a i Serviceloven.....</b>	<b>20</b>
<b>2.6.1. Udredningspakken .....</b>	<b>21</b>
<b>2.7. Magtanvendelse.....</b>	<b>22</b>
<b>2.8. Utsigtede hændelser .....</b>	<b>23</b>
<b>3. Overordnede krav til leverancen.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Særlige funktioner .....</b>	<b>24</b>

3.2.	Nødkald .....	24
3.3.	Nøgler og nøglebokse .....	25
3.4.	Hjælpemidler.....	26
3.4.1.	Kropsbårne hjælpemidler og bleer.....	26
4.	Krav til leverandøren .....	27
4.1.	IT og kommunikation .....	27
4.2.	Personale.....	28
4.2.1.	Faglighed og kompetencer .....	28
4.2.2.	Personalets fremtræden.....	29
4.2.3.	Ledelse.....	29
4.2.4.	Personalepolitik .....	30
4.2.5.	Arbejdsmiljø .....	31
4.2.6.	Særligt om løft og hjælpemidler.....	31
4.3.	Elever og vejledere.....	31
5.	Krav i forhold til kvalitetssikring og dokumentation .....	34
5.1.	Kvalitetshåndhævelse.....	34
5.2.	Krav til leverandørens egen kvalitetssikring og egenkontrol .....	36
5.3.	Dokumentation .....	37
6.	Samarbejde og udvikling .....	38
6.1.	Samarbejde .....	38
6.2.	Organisering af samarbejdet .....	39
6.2.1.	Leverandør og myndighed .....	40
6.2.2.	Leverandør og udførerled (kontaktperson) .....	40
6.2.3.	Samarbejde med Stevns Kommunes Ældreråd.....	40
6.2.4.	Øvrige samarbejdspartnere i Stevns Kommune .....	41
6.2.5.	Andre samarbejdspartnere.....	41
6.2.6.	Videndeling og udveksling af relevante informationer .....	41
6.2.7.	Konfliktløsning .....	42
6.3.	Udviklingssamarbejde .....	42
6.3.1.	Udviklingssamarbejdets ressourcer .....	43
7.	Leveringssikkerhed .....	43

# Kapitel 1

## Indledning

### 1. Indledning

Kommunalbestyrelsen i Stevns Kommune har besluttet at bringe Stevns Kommunes hjemmepleje i udbud.

Stevns Kommune ønsker med konkurrenceudsættelsen at frigøre ressourcer uden forringelse af det politisk vedtagne serviceniveau. Stevns Kommune ønsker ligeledes at få en professionel samarbejdspartner, der kan være med til at udarbejde nye metoder og underbygge den fortsatte kvalitetsudvikling. Det er således afgørende, at den valgte samarbejdspartner vil bidrage aktivt i udviklingen af nye ydelser og innovative løsninger på ældreområdet i kommunen fremover, og at den valgte samarbejdspartner samtidigt vil være med til at understøtte Stevns Kommunes igangværende arbejde med hverdagsrehabilitering.

Udbudsmaterialet er udarbejdet med udgangspunkt i Stevns Kommunes ledelsesværdier:

- Vi er ambitiøse
- Vi er helhedsorienterede
- Vi er tydelige

#### 1.1. Opgavens omfang

Ydelserne i udbuddet omfatter:

- Personlig pleje i henhold til lov om social service § 83
- Praktisk hjælp i henhold til lov om social service § 83
- Delegeret sygepleje i henhold til sundhedsloven

Undtaget fra udbuddet er ydelser leveret om natten. Herudover er undtaget madservice og tøjvask.

Pr. 31. december 2014 var der 567 borgere, som var visiteret til de ydelser som er omfattet af udbuddet. Der var i alt visiteret ca. 93.356 timer i 2014 til både personlig og praktisk hjælp. Der var pr. 31. december 2014 ansat 106 medarbejdere i Stevns Kommunes hjemmepleje (eksklusiv hjemmesygepleje og nat). Omregnet til fuldtidsstillinger svarer det til 84 fuldtidsstillinger.

Stevns Kommunes hjemmepleje er inddelt i 2 distrikter, Nord og Midt.

## **1.2. Frit valg**

Stevns Kommune er, efter servicelovens § 83, forpligtet til at skabe grundlag for, at visiterede borgere har et frit valg mellem to eller flere leverandører. I Stevns Kommune vil borgerne, på baggrund af udbuddet, således frit kunne vælge mellem den kommunale leverandør og én privat leverandør, og kan også jfr. rammeaftalens afsnit 16 skifte leverandør.

Borgerne kan vælge frit på ydelsesniveau, det vil sige, at hvis borgerne er visiteret til flere ydelser, eksempelvis personlig pleje og praktisk hjælp, vil borgeren kunne vælge forskellig leverandør til den enkelte ydelse. Stevns Kommune vil i de konkrete tilfælde afklare hensigtsmæssigheden heraf med borgeren.

Omfanget af opgaven må forventes at variere i aftaleperioden, idet antallet af borgere, der visiteres til ydelserne, varierer over årene, ligesom borgernes frie valg kan have indflydelse. Det vil i praksis betyde, at leverandøren ikke på forhånd er sikret en vis opgavemængde eller andel af de visiterede borgere.

Myndighedsafsnittet i Stevns Kommune vil efter indgået rammeaftale med den private leverandør, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud, sikre, at borgerne får forelagt de leverandører, der kan vælges mellem og at borgerne foretager et leverandørvalg. I de tilfælde, hvor en borger er indifferent overfor leverandørvalget eller ikke foretager et leverandørvalg, vil borgeren blive tildelt den leverandør, der har afgivet det mest økonomisk fordelagtige tilbud.

Borgere har efter aftalestart mulighed for at foretage leverandørskifte med et varsel på 7 dage ved henvendelse til kommunens visitation.

## **1.3. Virksomhedsoverdragelse**

Lov om virksomhedsoverdragelse træder i kraft, såfremt der sker en væsentlig ændring af markedsandelen mellem henholdsvis den kommunale hjemmeplejeleverandør og den vindende tilbudsgiver. Ændringen skal ses i forhold til den nuværende fordeling af borgere mellem den kommunale hjemmeplejeleverandør og de private leverandører på fritvalgsområdet i Stevns Kommune. Der foreligger den særlige problemstilling, at den endelige stillingtagen til virksomhedsoverdragelse først foreligger, når borgerne har valgt leverandør, og der er klarhed over, hvordan opgaven fordeles mellem leverandører. Stevns Kommune forventer at kunne advisere den vindende tilbudsgiver, om hvorvidt virksomhedsoverdragelse skal finde sted, i september 2015. De medarbejdere som primært arbejder med opgaven, virksomhedsoverdrages såfremt en opgave overdrages til en privat leverandør. En eventuel virksomhedsoverdragelse af medarbejdere vil udelukkende omfatte medarbejdere ansat i den kommunale hjemmepleje.

Virksomhedsoverdragelse vil kun finde sted én gang. Virksomhedsoverdragelsen finder sted umiddelbart efter, at alle borgere visiteret til de udbudte ydelser har valgt mellem den kommunale og den private hjemmeplejeleverandør.

Stevns Kommune tilrettelægger udbudsprocessen således, at der tidsmæssigt er plads til, at borgerne kan vælge leverandør, og medarbejderne kan fordeles i henhold hertil, inden aftalestart. Leverandøren er forpligtet til at iagttage lov nr. 710 af 20. august 2002 om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse ("Virksomhedsoverdragelsesloven"), hvor dette måtte være relevant.

Ved afgivelse af tilbud accepterer leverandøren i enhver henseende at friholde Stevns Kommune fra ethvert medarbejderkrav, som måtte blive rettet mod Leverandøren og/eller Stevns Kommune i medfør af Virksomhedsoverdragelsesloven.

I tilfælde af et leverandørskifte skal leverandøren i forbindelse med senere genudbud acceptere at skadesløsholde tredjemand og Stevns Kommune for alle økonomiske forpligtelser stiftet før overtagelsestidspunktet over for medarbejdere, som måtte skulle virksomhedsoverdrages i forbindelse med genudbuddet.

#### 1.4. Oversigt over Stevns Kommune

Stevns Kommune har eksisteret siden 1.1.2007, hvor de 2 landkommuner Stevns kommune og Vallø kommune blev sammenlagt som en del af den landsækkende kommunalreform.

De oprindelige landsbyer i kommunen eksisterer fortsat som samlende punkter, hvor hovedparten af boligerne ligger omkring, og hvor skoler, plejecentre og anden infrastruktur er opført.

Erhvervslivet i Stevns kommune består primært af små og mellemstore virksomheder af forskellig slags.

De fire største byer i kommunen er Strøby Egede, Store Heddinge, Hårlev og Rødvig. Alle med et indbyggertal over 1.000 indbyggere. Tabel 1 viser den forventede udvikling i indbyggertallet i kommunens største byer.

Befolkningstallet i Stevns Kommune var i 2014 opgjort til 21.825 indbyggere. Frem mod 2025 forventes et fald i befolkningstallet til 21.354 indbyggere i 2025.

TABEL 1  
Befolkningsudviklingen 2014-2020

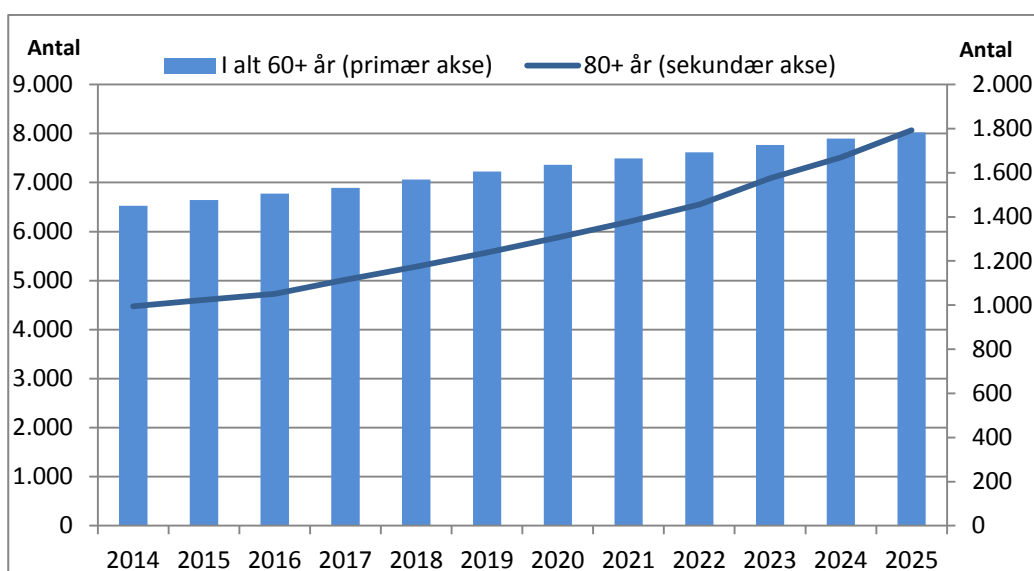
By	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Hårlev	2.502	2.499	2.498	2.503	2.511	2.512	2.512
Rødvig	1.656	1.673	1.692	1.714	1.738	1.752	1.761
Store Heddinge	2.803	2.804	2.810	2.817	2.829	2.834	2.857
Strøby Egede	2.923	2.947	2.964	2.980	2.999	3.021	3.045

Hovedparten af Stevns kommunes 21.825 indbyggere bor i byområderne, særligt i områderne omkring de fire store byer. For de kommende år forventes en tilbagegang i antallet af indbyggere, der er bosat i landområderne. Den største befolkningsvækst forventes i Strøby Egede by, Store Heddinge by og Rødvig by (se desuden tabel 1).

Stevns kommune dækker størstedelen af halvøen Stevns. Mod nord grænser kommunen op til Køge kommune og mod vest til Faxe kommune. Stevns Kommunes samlede areal er på ca. 250 km<sup>2</sup> med en afstand fra nord/syd på 23 km, hvor kommunen er længst, og en afstand fra øst/vest på 22,3 km, hvor kommunen er bredest. Omkredsen af kommunen er på 89,5 km. Den samlede længde af veje er på ca. 400 km. Generelt består kommunens boligbyggeri af parcelhuskvarterer, ældre villakvarterer, fritliggende landejendomme og kun i begrænset omfang almennyttige boligbyggerier og etageejendomme.

## 1.6. Udviklingen på ældreområdet

Figur 1 – Forventet udvikling i antal borgere 60+ år 2014-2025



Det fremgår af figuren ovenfor, der er en grafisk fremstilling af den forventede befolkningsudvikling i Stevns Kommune for perioden 2014-2025, at antallet af ældre i aldersgruppen 60+ årige forventes at stige med 17 procent indtil år 2020 og med 30 procent frem til 2025. Især antallet af indbyggere på 80 år og derover forventes at stige markant fra 994 i år 2014 til 1.793 i år 2025, hvilket er en forventet stigning på 80 procent.

## 1.7. Organiseringen af udførelsevirkningen i Stevns Kommune

Stevns Kommunes udførelsevirkning består af hjemmeplejeområdet (ude), plejeboligområdet (inde) og Hjemmesygeplejen som er organiseret i afsnittet Integreret Døgnpleje, som indgår organisatorisk i Stevns Kommunes Center Social, Sundhed og Ældre. Hjemmeplejeområdet er inddelt to distrikter; område Nord og område Midt.

De store byer Store Heddinge og Rødving hører under område Midt. Der er ca. 52 medarbejdere i område Midt. Område Nord omfatter de store byer Strøby Egede og Hårlev (se desuden tabel 1). Der er ca. 47 medarbejdere tilknyttet område Nord.

Der etableres et Sundhedscenter i Hårlev med forventet indflytning sommeren 2015.

Plejeområdet er organiseret efter BUM-modellen med en central myndighedsfunktion for visitation og hjælpemidler.

Det er et krav, at leverandøren kan agere indenfor Stevns Kommunes nuværende og fremtidige overordnede organisering af ældreområdet.

### 1.8. Statistik i forhold til det udbudte område

**TABEL 2**  
Visiteret hjemmepleje (timer i alt) 2014  
Fordelt på kommune og private leverandører

Ydelsestype	Kommune			Private leverandører		
	Tid visiteret i alt (timer)			Tid visiteret i alt (timer)		
	Dag	Aften	I alt	Dag	Aften	I alt
Personlig	60.843	22.224	83.067	1.006	234	1.239
Praktisk*	7.115	229	7.344	1.705	0	1.705
<b>I alt</b>			<b>90.411</b>			<b>2.945</b>

\*Excl. tøjvask: kommune 1.743 timer og private leverandører 125 timer

**TABEL 3**  
Leveret hjemmepleje (timer i alt) 2014  
Fordelt på kommune og private leverandører

Ydelsestype	Kommune			Private leverandører		
	Tid leveret i alt (timer)			Tid leveret i alt (timer)		
	Dag	Aften	I alt	Dag	Aften	I alt
Personlig	56.635	20.535	77.170	929	205	1.134
Praktiske*	6.914	223	7.136	1.586	0	1.586
<b>I alt</b>			<b>84.306</b>			<b>2.719</b>

\*Excl. tøjvask: kommune 1.514 timer og private leverandører 127 timer

Ovenstående tabel 2 og tabel 3 viser hhv. den visiterede tid (timer i alt) og den leverede tid (timer i alt) i 2014 opdelt på hhv. kommunal og private leverandører. De private leverandører havde i 2014 en mindre markedsandel på 3% af den samlede hjemmepleje.



Af den samlede visiterede tid på 93.356 timer i 2014, udgør visiteret tid til borgere over 80 år 48.794 timer, svarende til 52% af de samlede visiterede timer i 2014.

Herudover delegeredes i 2014 ca. 8.800 timer sygeplejeydelser efter sundhedsloven som udførtes af assistenter på hjemmehjælpsområdet.

TABEL 4  
Visiteret hjemmepleje (timer i alt) 2014  
Fordelt på område Midt og Nord

Ydelsestype	Midt			Nord		
	Tid visiteret (timer i alt)			Tid visiteret (timer i alt)		
	Dag	Aften	I alt	Dag	Aften	I alt
Personlig	30.629	11.485	42.114	31.030	10.816	41.846
Praktisk*	3.866	100	3.966	4.933	128	5.062
<b>I alt</b>			<b>46.080</b>			<b>46.908</b>

\*Excl. tøjvask: Midt 635 timer og Nord 1.227 timer

TABEL 5  
Leveret hjemmepleje (timer i alt) 2014  
Fordelt på område Midt og Nord

Ydelsestype	Midt			Nord		
	Tid leveret (timer i alt)			Tid leveret (timer i alt)		
	Dag	Aften	I alt	Dag	Aften	I alt
Personlig	28.718	10.866	39.584	28.743	9.787	38.530
Praktisk*	3.778	92	3.870	4.702	130	4.832
<b>I alt</b>			<b>43.454</b>			<b>43.362</b>

\*Excl. tøjvask: Midt 595 timer og Nord 1.034 timer

Tabellerne 4 og 5 viser antal visiterede og leverede timer opgjort for de to distrikter område Midt og område Nord i 2014 for henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Som det fremgår er de to distrikter nogenlunde lige store med en mindre forskydning i andelen af hhv. personlig og praktisk hjælp.

TABEL 6  
Gennemsnitlig månedligt antal timer pr. borger 2014  
Gennemsnitlig tid visiteret/leveret (timer i alt)

Ydelsestype	Visiteret	Leveret
	Tid visiteret/leveret (timer) pr. borger	
Personlig	19,7	18,5
Praktisk*	1,5	1,5

*Inkl. borgere der modtager hjælp til tøjvask*

Ovenstående tabel 6 viser det gennemsnitlige månedlige antal timer, der er hhv. visiteret og leveret pr. borger i 2014.

Tabellerne 7 og 8 viser fordelingen af antal visiterede og leverede timer fordelt på hverdage og weekender (inkl. helligdage) 2014.

**TABEL 7**  
Visiteret hjemmehjælp (timer i alt) 2014  
Fordelt på hverdage og weekender (inkl. helligdage)

	Hverdag	Weekend	I alt
	Tid visiteret (timer i alt)		
Personlig	61.831	22.497	84.328
Praktisk*	8.708	342	9.050
I alt			<b>93.378</b>

*Excl. tøjvask: 1.867 timer*

**TABEL 8**  
Leveret hjemmehjælp (timer i alt) 2014  
Fordelt på hverdage og weekender (inkl. helligdage)

	Hverdag	Weekend	I alt
	Tid leveret (timer i alt)		
Personlig	57.375	20.929	78.304
Praktisk*	8.434	289	8.723
I alt			<b>87.027</b>

*\*Excl. tøjvask: 1.641 timer*

Nøgletallene for de udbudte opgaver, der fremgår af dette afsnit, er retningsgivende for omfanget af de ydelser, leverandøren skal levere til Stevns Kommune.

Det må understreges, at beskrivelsen alene tjener et informativt formål, og ikke er bindende for leverandøren i forhold til dennes tilgang til og organisering af den fremtidige opgaveløsning, herunder opgavetyngden.

## Kapitel 2

### 2. Krav til ydelserne

Kravspecifikationen beskriver de kvalitetskrav, der er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

Der skal ved enhver opgaveløsning for Stevns Kommune tages udgangspunkt i og hensyn til de gældende kvalitetsstandarder for døgnplejen (appendiks 1). Kvalitetsstandarderne giver således medarbejdere, borgere, ledere og politikere et fælles billede af og overblik over serviceniveauet i Stevns Kommune. Kvalitetsstandarden skal derfor bruges aktivt i dagligdagen og fungere som opslagsbog for både visitationen og leverandøren.

Alle visiterede borgere har individuelle behov, men fælles for alle er, at der foreligger et behov for hjælp i eget hjem. Det stiller krav til leverandøren i forhold til dialog med pårørende, visitation, praktiserende læge m.fl.

Stevns Kommune har tillid til, at den leverandør, der skal levere de af udbuddet omfattede ydelser, er fagligt kompetent og bruger deres sunde fornuft. Derfor er ikke alle forventninger udspecificeret i de enkelte kvalitetsstandarder, ligesom det ikke er alle forventninger, der er udtrykt i de visiterede pakker/ydelser. Hjælp der bevilliges med afsæt i lov om social service skal altid tage afsæt i lovgivningens formål:

1. Sigte mod en rehabiliterende indsats for at fremme borgerens muligheder for helt eller delvist at blive selvhjulpne og forbedre sin livskvalitet.
2. Bygge på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.
3. Gives efter principperne om hjælp til selvhjælp.
4. 4. Lefvere den fornødne hjælp, støtte og omsorg til borgere, der ikke selv kan tage vare på eget liv

#### 2.1. Borgerrettede ydelser og service jfr. kvalitetsstandarderne

Stevns kommune har godkendt følgende kvalitetsstandarder inden for personlig og praktisk hjælp, hjemmehjælp samt træning og aktivering:

- Udredningspakke
- Hverdagsrehabilitering
- Personlig pleje og ernæring
- Rengøring, vask og indkøb
- Hjemmesygepleje
- Korttidspladser Genoptræning efter Serviceloven
- 10B Vedligeholdelsestræning efter Serviceloven
- 10C Genoptræning efter Sundhedsloven
- Aktiviteter efter Serviceloven
- Forebyggende hjemmebesøg
- Visitation

### **2.1.2. Formål, mål og handleplaner**

Der vil altid være ét af fire retningsgivende mål: - udrede, udvikle, fastholde eller lindre - for den hjælp der er bevilliget. Disse tager udgangspunkt i Fælles Sprog 2. Det retningsgivende mål sætter således retningen for hjælpen. Der skal desuden være et formål med den bevilligede hjælp dette fremgår også af afgørelsen, som borgeren modtager. Hjælpen skal tage udgangspunkt i både mål og formål. Leverandøren skal udarbejde handleplaner ud fra det retningsgivende mål og formål, der er sat af visitator. Derudover skal leverandøren udarbejde handleplaner ud fra gældende lovgivning.

### **2.1.3. Omfattede ydelser**

Ydelserne omfattet af dette udbud, indgår i beskrivelsen i kvalitetsstandarderne. Leverandøren skal forholde sig til alle kvalitetsområder, da leverandøren, i forbindelse med levering af ydelser, skal understøtte de øvrige kvalitetsområder i det omfang, det fremgår af kravspecifikationen.

Stevns Kommunes kvalitetsstandarder forelægges mindst en gang årligt til politisk godkendelse. Det indebærer, at der løbende kan ske ændringer i kvalitetsstandarderne. De politisk vedtagne kvalitetsstandarder og det deraf følgende serviceniveau, er gældende for både de kommunale og private leverandører. Det forventes, at leverandøren holder sig opdateret i forhold til de aktuelle kvalitetsstandarder.

Leverandøren skal i sin opgaveløsning efterleve disse i tillæg til øvrige krav i dette bilag.

Det er et krav til opgaveløsningen, at leverandøren til enhver tid efterlever de gældende kvalitetsstandarder.

## **2.2. Generel tilgang til udførelsen af ydelsen**

Det forventes, at tilgangen til visiterede borgere i Stevns Kommune, sker på en respektfuld og ligeværdig måde, med øje for at hvert enkelt menneske er unikt og selvbestemmende. Det fordres derfor, at opgaver løses på baggrund af individuelle hensyn til den enkelte borger.

Alle ydelser skal leveres i overensstemmelse med den for opgaven relevantes lovgivnings formål og hensigt. Tilgangen til levering af alle slags ydelser i Stevns Kommune er rehabiliterende og aktiverende – det vil sige, at borgerens ressourcer inddrages og nyttiggøres i opgaveløsningen, således at hjælpen er aktiverende og leveres efter den rehabiliterende tilgang. Herved sikres det, at borgeren bevarer sin funktionsevne, og dermed har mulighed for at leve et så selvstændigt liv som muligt. Denne tilgang til opgaveløsningen vil til enhver tid være en fælles forpligtelse, og skal fremgå af dokumentationen for ydelsen.

Forefaldende arbejdsopgaver i form af situationsbestemt rengøring, "grov oprydning", opvask (efter borgerens eget forbrug, det vil sige ikke efter sammenkomster og lign.) m.v. skal altid løses, uanset hvilken omsorgskategori, der er årsagen til, at medarbejderen er i borgerens hjem. Hvis en medarbejder eksempelvis er ude for at løse en personlig plejeopgave, så skal en opvask ordnes, hvis denne kan være til gene for borgeren, en væltet sodavand tørres op osv., ligesom skraldeposer skal tages med ud.

Generelt gælder det, at der ryddes op efter eget besøg.

I alle pakkerne er inkluderet tid til samtale og nærvær med borgeren. Observation af borgerens almene tilstand indgår i alle pakkerne. Ved levering af såvel personlig pleje og praktisk hjælp, hverdagsrehabilitering og delegeret sygepleje skal leverandøren være opmærksom på, om der sker ændringer i borgerens almene tilstand, funktionsevne og deraf følgende behov. Leverandøren har pligt til at dokumentere ændringerne og til at kontakte visitator, hvis der sker ændringer i borgerens funktionsevne, der betyder, at den visiterede hjælp ikke svarer til borgerens behov.

Pludseligt opståede akutte opgaver skal altid løses.

Det er et krav, at alle ydelser leveres i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 svare på følgende

Hvordan vil I leve op til de generelle krav til udførelsen af opgaven?

Hvordan vil I sikre kontinuitet i den daglige pleje?

Hvordan vil I sikre at borgeren medinddrages og er aktiv part i forløbet?

Hvordan vil I sikre et godt samarbejde med borgere (og evt. pårørende), der også tager højde for borgerens rytme og behov ved særlige lejligheder?

Hvordan vil I sikre jer, at alle medarbejdere arbejder i overensstemmelse med Stevns Kommunes kvalitetsstandarder?

Hvordan vil I sikre jer, at borgeren har let adgang til at komme i kontakt med jer?

### **2.3. Personlig pleje og ernæring**

Borgernes funktionsniveauer er i sagens natur individuelle, og leverandøren skal kunne håndtere at træne, støtte og hjælpe alle borgere med behov for personlig pleje – lige fra den åndsfriske men fysisk plejekrævende borger til den demente borger med et mindre plejebehov men udpræget behov for støtte og guidning. Hver enkelt borger skal således, med udgangspunkt i borgerens evner og funktionsniveau og det retningsgivende mål, have den fornødne hjælp til at varetage personlige opgaver.

Borgeren skal opleve meningsfuldhed med ydelserne og opleve at være mest mulig selvhjulpnen. Alle borgere skal ligeså have dækket deres individuelle behov for personlig hygiejne, sådan, at de i videst muligt omfang oplever høj grad af indflydelse på eget liv samt personligt velvære.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Beskriv jeres værdigrundlag, og hvordan værdierne kommer til udtryk i praksis, gerne med eksempler

Hvordan sikres den gode pleje i de to cases? (Tilbudsgiver beskriver selv case 2)

Beskriv hvad I forstår ved en værdig pleje, og hvorledes I sikrer denne i mødet med borgeren

Beskriv hvordan I, i det daglige, vil arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang

Beskriv jeres forståelse af en kompleks borger situation med bud på løsningsforslag og/eller tilgang til en sådan situation

Hvordan håndterer I komplekse borgere? Giv gerne konkrete eksempler

Beskriv anonymiseret i case 2 et vellykket forløb hos en borger, hvori jeres værdigrundlag tydeligt fremgår.

#### **2.4. Delegeret sygepleje - Sundhedsloven**

Delegeret sygepleje, gives til borgere, der ikke selv kan sikre og/eller udføre lægeordineret behandling korrekt i forhold til ordinationen. Opgaven visiteres efter sundhedsloven, og kan efter sygeplejerskens og teamkoordinator/leders vurdering delegeres til social- og sundhedsassistenter eller social- og sundhedshjælpere med de relevante kompetencer. I appendiks 5 er der en beskrivelse af Stevns Kommunes minimuskraft til faglige kompetencer blandt forskellige faggrupper. Ydelsen skal leveres af uddannede social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere under vejledning og instruktion fra sygeplejersken. Social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere, der handler efter delegation, er forpligtet til at føre sygeplejefaglige optegnelser i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning om sygeplejefaglige optegnelser.

I Stevns Kommune er der sygeplejeklinikker i alle lokalområder og hvis borgeren har mulighed for det opfordres de til at få udført sygeplejeopgaver i de kommunale klinikker. Undtaget er naturligvis de delegerede sygeplejeopgaver, der udføres dagligt eller flere gange dagligt som hjælp til medicinindtagelse og hjælp til kompressionsstrømper. Der er imidlertid en række forhold, der bevirker, at en borger ikke kan få ydelsen i en sygeplejeklinik, eksempelvis:

- Borgeren har en demenssygdom, eller har andre kognitive forstyrrelser
- Borgeren har en psykisk sygdom, og er utryk ved at komme ud for eget hjem
- Borgeren er terminal
- Borgeren er immobil
- Opgaven egner sig ikke til at blive varetaget i sygeplejeklinik (fx sondeernæring)
- Borgeren har mange daglige besøg

Leverandøren skal kun løse de delegerede ydelser der skal leveres i borgerens eget hjem, mens Stevns Kommune løser de delegerede ydelser, der kan leveres i en af sygeplejeklinikkerne.

Stevns Kommune har defineret en ramme for delegerede sygeplejeydelser som kommunalt ansatte social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, der varetager opgaver indenfor Servicelovens §§ 83 og 84, skal kunne løse.

Stevns Kommune har tillige udarbejdet en særlig ramme for sygeplejeydelser, der kan delegeres til social- og sundhedshjælpere og -assistenter, ansat hos private leverandører.

Det drejer sig om følgende ydelser:

- dokumentere i Stevns Kommunes elektroniske omsorgsjournalsystem,
- hjælpe med at tage kompressionsstrømper på,
- udlevere og give doseret medicin.

Social- og sundhedsassistenter skal desuden kunne udføre pleje ved:

- urinkateter,
- stomi

Arten af rammedelegerede sygeplejeydelser er ikke stationært.

Den private leverandør forpligter sig til at leve op til de forpligtelser i forhold til tilsyn, uddannelse og dokumentation, der påhviler sygeplejeydelser, samt at beskrive det sygeplejefaglige ansvar i virksomheden.

Stevns Kommune yder i begrænset omfang sygeplejefaglig støtte og vejledning i konkrete borgerforløb.

Delegering vil medføre opfølgning på ydelsen fra Stevns Kommunes sygeplejersker jf. Retsikkerhedsloven § 16.

Herudover kan der efter konkret individuel vurdering og aftale delegeres alle former for sygeplejeydelser.

#### **2.4.1. Borgerbog**

Hos borgere der modtager personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser, skal der foreligge en borgerbog med følgende indhold:

- Stamdata ark
- Døgnrytmeplan
- Medicinark hvis leverandør er ansvarlig for medicinadministration



- Skema til evt. målinger
- Evt. forflytningsskema
- Kontaktoplysninger til leverandøren

Det er leverandøren, der opretter borgerbogen og har ansvaret for at den er opdateret.

#### **2.4.2. Procedure ved sygehusophold**

##### Indlæggelse

I tilfælde af at leverandøren er involveret forud for en borgers indlæggelse, skal leverandøren kontakte:

- hjemmesygeplejen med henblik på vurdering af borgerens tilstand og behov for indlæggelse, samt aftale, hvordan de pårørende kontaktes
- visitationen via advis, med henblik på, at øvrige samarbejdspartnere bliver orienterede

Leverandøren skal desuden sikre, at borgeren medbringer toiletsager og evt. medicin.

Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, orienteres leverandøren fra sygehuset via edifact i EOJ. Leverandøren skal i disse tilfælde bidrage med relevante borgerinformationer.

##### Udskrivning

Sygehuset orienterer visitationen om borgerens udskrivelse.

På hverdage er visitationen forpligtiget til straks at orientere leverandøren om udskrivelsen, og aftale hvornår hjælpen skal genoptages og i hvilket omfang. Delegerede sygeplejeydelser skal kunne genoptages straks efter udskrivning. Leverandøren er forpligtet til at holde sig orienteret via edifact i weekend og helligdage.

#### **2.4.3. Uddannelseskrav ved delegerede sygeplejeydelser**

Af Stevns Kommunes kvalitetsstandarder fremgår det, hvilke formelle kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage indsatserne. For delegerede sygeplejeydelser gælder, at de kan varetages af autoriserede sygeplejersker og andet sundhedsfagligt personale med de nødvendige uddannelsesmæssige kvalifikationer, jf. Bekendtgørelse om autoriserede sundhedspersoners benyttelse af medhjælp.

Leverandøren skal udarbejde kompetenceprofiler, der afspejler sammenhængen mellem borgerens behov og medarbejderens kompetencer, eller anvende Stevns Kommunes kompetenceprofiler.

Leverandøren skal sikre den fornødne efteruddannelse og kompetenceudvikling hos sine medarbejdere.

Medarbejderne skal tale, læse og skrive dansk.

#### **2.4.4.      Anvendelse af Elektronisk Omsorgs Journal (EOJ)**

Leverandører, der er godkendt til at yde personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser, skal anvende Stevns Kommunes Elektroniske Omsorgsjournalsystem (EOJ) som kommunikations- og dokumentationsværktøj jf. Stevns Kommunes instruks på området.

Leverandøren skal indgå en aftale med Stevns Kommune om databehandling.

#### **2.4.5.      Kvalitetskontrol**

Social, Sundhed og Ældre er til enhver tid, og uden forudgående anmeldelse, berettiget og forpligtet til at føre kontrol med leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler, blandt andet ved kontrolbesøg hos borgeren (jf. Sundhedsloven, Retssikkerhedsloven og Bekendtgørelse om hjemmesygepleje samt Vejledning om hjemmesygepleje).

I tilfælde af klager, skal leverandøren orientere Afsnit Myndighed om borgerens klage og leverandørens svar.

Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres stikprøvevis kvalitetskontrol ud over den almindelige kvalitetskontrol, der blandt andet gennemføres ved registrering af antal klagesager og registrering af afvigelser.

Derudover skal leverandøren være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser.

Delegerede sygeplejeydelser fordrer et tæt samarbejde med den kommunale sygepleje og en fleksibilitet i opgaveløsningen. Der må, udover den skriftlige kommunikation via advis mellem alle vagter, forventes telefonisk kontakt med sygeplejen omkring opgaverne. Leverandørens social- og sundhedsassistenter, der er på vagt i det pågældende tidsrum, skal ligeledes deltage i et månedligt møde af 1,5 times varighed sammen med den kommunale sygepleje, hvor der erfaringsudveksles og drøftes konkrete borgersager.

Hvordan og hvornår delegering kan finde sted mellem de enkelte faggrupper fremgår af procedure for delegering.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:Hvad er jeres erfaring med delegeret sygepleje?

Hvordan vil I organisere jer, sådan at den sygeplejefaglige kompetence tilvejebringes?

Hvordan tænker I, at medarbejderne skal udføre delegeret sygepleje herunder dokumentation i henhold til lovgivningen?

hvordan sikrer I den løbende kompetenceudvikling på området?

Hvordan vil I være med til at understøtte samarbejdet med hjemmesygeplejen, praktiserende læger og andre relevante samarbejdspartnere?

Hvordan vil I sikre et godt samarbejde med sygeplejen i forhold til delegerede sygeplejeydelser? Har I forslag til kompetenceudvikling eller forslag til tiltag, der kan styrke dette samarbejde?

#### **2.4.6. Sygeplejeartikler**

Leverandøren skal ikke medregne omkostninger til sygeplejeartikler, det vil sige, artikler der bruges i forbindelse med udførelse af sygeplejeopgaver. De nødvendige artikler kan afhentes på kommunens sundhedscenter i Hårlev eller på sygeplejeklinikkerne.

Leverandøren er forpligtet til at hjælpe borgerne med at rekvirere de sygeplejeartikler, der ikke er en del af Stevns Kommunes standardsortiment, men hvor der er egenbetaling. Leverandøren skal ligeledes, når det er nødvendigt, bistå borgerne ved at søge bevilling af sygeplejeartikler fra sygehusene jfr. Sundhedsaftale for hjælpemidler og behandlingsredskaber.

#### **2.5. Praktisk hjælp**

Praktisk hjælp omfatter rengøringsydelser i borgerens hjem samt øvrig praktisk hjælp. Tilgangen til hjælpen er aktiverende – som hjælp til selvhjælp – og borgeren skal, med udgangspunkt i dennes evner, inddrages, sådan at borgeren oplever at være mest muligt selvhjulp. Tilrettelæggelsen af opgaverne skal derfor også, indenfor ydelsens ramme og det retningsgivende mål, udføres i samarbejde med borgeren.

I Stevns Kommunes kvalitetsstandarder lægges der vægt på, at uanset om hjælpen skal leveres efter §83 eller §83a, så skal der være fokus på:

- Stor grad af borgerinddragelse
- Mål, plan og opfølgning i det enkelte forløb
- At hjælpen bliver leveret med aktiverende sigte og som hjælp til selvhjælp

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil I sikre, at Stevns Kommunes kvalitetsstandarder og serviceniveau implementeres i praksis?

Hvordan vil I, i det daglige, sikre, at alle medarbejdere arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang?

Hvordan vil I sikre, at alle medarbejdere informeres om ændringer i kvalitetsstandarder?

Hvordan vil I sikre, at medarbejderne kan vejlede borgerne om, hvad tilbuddet om "fleksibel hjemmehjælp" indbefatter?

## 2.6. Hverdagsrehabilitering §83a i Serviceloven

Med den seneste ændring (1. januar 2015) af Servicelovens §83, hvor der nu er tilføjet en §83a skal alle leverandører af hjemmehjælp have særlig fokus på, om den bevilgede hjælp er bevilget efter servicelovens §83, hvor der er tale om vedvarende hjælp eller om bevillingen er givet efter §83a, hvor der er tale om et midlertidigt forløb med et *rehabiliterende* sigte.

Af §83 a fremgår det, at Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Rehabiliteringsforløbet skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stevns Kommune har i de seneste år arbejdet målrettet med hverdagsrehabilitering og erfaret, at en succesfuld indsats kræver opfølgning, både fagligt, organisatorisk og ledelsesmæssigt.

**Fagligt** er det Stevns Kommunes vurdering, at alle faggrupper på sundhedsområdet har behov for supplerende faglige kompetencer udover grunduddannelser. Det handler både om faglige kompetencer i forhold til træning og aktivisering, medinddragelse af borgere, sundhedspædagogik og metode til opsætning af mål, plan og opfølgning.

**Organisatorisk** er der behov for rammer der styrker tværfagligheden. I det rehabiliterende borgerforløb er der behov for forskellige faglige kompetencer. I Stevns Kommuner har vi besluttet, at der i begge hjemmehjælpsteams skal være både social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, sygeplejerske og ergoterapeut. Herudover kan hjemmesygeplejen og træningsafsnittet inddrages ad hoc i de enkelte borgerforløb.

**Ledelsesmæssigt** skal der i det rehabiliterende forløb være særlig fokus på, hvem der har ansvaret for at lede det enkelte borgerforløb. Når mange aktører har forskellige opgaver kan det blive uklart, hvem der på leverandørsiden har det overordnede ansvar for forløbet.

Vigtige mål og kvalitetsparametre i den rehabiliterende indsats:

- At tilgangen er rehabiliterende, således at borgerne forbliver aktive og helt eller delvist selvhjulpne længst muligt
- At sikre, at borgeren får den fornødne støtte og vejledning til, at borgeren kan forbedre, fastholde og genvinde sit funktionsniveau i forhold til dagligdagens aktiviteter
- At borgeren oplever begribelighed og meningsfuldhed med den støtte, der ydes, således at borgeren bliver mest mulig selvhjulpne og oplever, at hverdagen er velfungerende

I Stevns Kommune tilrettelægges det konkrete borgerforløb i tæt samarbejde mellem borgeren, ergoterapeut, koordinator og kontaktperson hos leverandøren. Forløbet tilrettelægges med udgangspunkt i borgerens mål for indsatsen, visitatorens helhedsvurdering, det retningsgivende mål og den/de visiterede rehabiliteringspakke(r). Tilrettelæggelsen og udførelsen fordrer derfor et udpræget tværfagligt samarbejde. Arbejdsgangene for hverdagsrehabilitering er beskrevet i appendiks 4, og disse arbejds gange skal leverandøren følge.

Et forløb varer typisk fra 6 til 8 uger, men kan variere fra én dag til flere måneder, da det er meget individuelt fra borger til borger. Det forventes, at forløbet er kortest mulig vej tilbage til hel- eller delvis selvhjulpnehed, og at der løbende sker dokumentation af tiltag og fremskridt i borgers journal. Indsatserne skal rettes til i takt med at borgers mestringssevne forbedres. I de tilfælde hvor der ikke er fremskridt i forhold til at opnå de aftalte mål og tidsramme for forløbet, skal leverandøren tage kontakt til visitationen med henblik på en vurdering af om der skal gennemføres en re-visitation.

### **2.6.1. Udredningspakken**

I erkendelse af og med respekt for, at det er vanskeligt at vurdere borgernes reelle funktionsniveau og mestringssevne, umiddelbart efter akut sygdom eller andre alvorlige begivenheder, har Stevns Kommune indført en ny ydelse i form af en udredningspakke.

Udredningspakken bevilges når visitationen vurderer, at der er behov for at udrede og beskrive borgerens hverdagsliv i større omfang end, hvad der kan gennemføres ved en visitationssamtale.

Udredningspakken kan bevilges i op til 4 uger og der stilles særlige krav til leverandøren om observation, vurdering og dokumentation af borgerens hverdagsliv, idet formålet er at give visitationen bedst mulig grundlag for senere afgørelse. Leverandørens vurdering sendes via advis til visitationen hurtigst muligt.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Beskriv jeres erfaring med hverdagsrehabilitering i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp

Hvordan vil I sikre det tværfaglige samarbejde i forhold til hverdagsrehabilitering?

Hvordan vil I sikre, at jeres medarbejdere har forudsætninger for at spotte en borger med potentiale for hverdagsrehabilitering?

Hvordan klæder I jeres personale på i forhold til den rehabiliterende indsats hos borgeren?

Giver case 1 anledning til overvejelser omkring hverdagsrehabilitering? I case 2 (tilbudsgivers egen case), skal også indgå overvejelser omkring rehabiliterende tiltag

Hvordan vil I sikre kortest muligt rehabiliteringsforløb, hvor pakker og ydelser (delegerede ydelser er ikke en pakke) løbende rettes til og hjælpen afsluttes, når målet er nået?

Med udgangspunkt i ressourcepotentiale og motivation, hvordan præsenterer I hverdagsrehabilitering for borgeren?

Hvordan tænker I, at samarbejdet med kommunens genoptræning og hjemmesygepleje kan være omkring den rehabiliterende indsats?

Hvordan vil I sikre, at udredningspakken skaber et godt og retvisende grundlag for visitationens afslørelse?

## **2.7. Magtanvendelse**

Leverandøren skal følge proceduren for registrering og indberetning af magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten efter Servicelovens §§ 124 -129.

Stevns Kommune har en demenskoordinator, der hjælper med at rådgive, vejlede og supervisere personalet på plejeområdet, samt de borgere, der er berørt af sygdommen. Leverandøren kan efter aftale kontakte kommunens demenskoordinatorer med henblik på råd og vejledning.

Der må ikke anvendes magt i forbindelse med udøvelsen af plejen. Magtanvendelse skal altid være undtagelsen, og må aldrig erstatte omsorg, pleje og social pædagogisk støtte. Modsætter borgeren sig den nødvendige hjælp, skal der først prøves med pædagogiske tiltag inden der undtagelsesvis anvendes magt efter reglerne herom. Anvendelse af magt må alene foretages, såfremt der inden da er dokumenteret relevante socialpædagogiske tiltag, som ikke har haft den ønskede eller tilstrækkelige effekt.

Leverandøren kan i særlige akutte tilfælde fastholde eller føre en person til et andet opholdsrum (udøvelse af magt), hvis det er absolut påkrævet for at undgå personskade. Foretages et sådant indgreb skal leverandøren registrere og indberette dette til demenskoordinator Center Social, Sundhed og Ældre).

Hvor borgeren modsætter sig personlig pleje i en sådan grad, at den manglende gennemførelse af plejen kan betyde omsorgssvigt, skal leverandøren handle efter kommunens gældende retningslinjer. Tilfælde af magtanvendelse skal løbende registreres og indberettes til Stevns Kommunes demenskoordinator. Leverandøren forpligter sig til at følge op på de enkelte sager, og handle på den efterfølgende henvendelse fra demenskoordinatoren.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan sikre I, at medarbejdere er "klædt godt på" i forhold til at forebygge og håndtere konflikter i mødet med borgere med demenssygdomme?

Hvordan vil I i tilfælde, hvor magtanvendelse er uundgåeligt sikre jer, at kommunens gældende retningslinjer overholdes?

## 2.8. Utilsigtede hændelser

I henhold til loven om patientsikkerhed, skal sundhedspersoner rapportere utilsigtede hændelser, som de enten selv involveres i eller observerer hos andre. En utilsigtet hændelse omfatter en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed. En sundhedsfaglig virksomhed relaterer sig ikke kun til ydelser efter sundhedsloven men også ydelser efter for eksempel Serviceloven. Det afgørende er, om ydelsen er sundhedsfaglig.

I den kommunale sundhedssektor er alle utilsigtede hændelser, som opstår i forbindelse med medicinering, fald, ulykker og ved sektorovergange (udskrivninger) rapporteringspligtige. Derudover er patientuheld og infektioner rapporteringspligtige, uanset den faktuelle konsekvens for borgeren. Er der tale om andre utilsigtede hændelser, gælder følgende, at det er rapporteringspligtigt, hvis konsekvensen af hændelsen er, at borgerne dør, får varige mén, der skal ske lægeopkald, indlæggelse eller betydelig øget udrednings- eller behandlingsintensivitet samt ved øget plejeburde, eller hvor der skal foregå lettere øget udrednings- eller behandlingsaktivitet.

Utilsigtede hændelser, som opstår i forbindelse med personlig pleje eller ADL (Almindelig Daglig Levevis, dvs. praktisk hjælp), er, ifølge Sundhedsstyrelsens vejledning nr. 67 af 14/7 2010, pkt. 4.1.1 dog ikke som udgangspunkt rapporteringspligtige.

Utilsigtede hændelser skal indrapporteres i Dansk Patient-Sikkerheds-Database (DPSD) under eksempelvis Stevns Kommune med specifikt stednavn, eksempelvis leverandørnavn. Leverandøren skal til indrapportering have en udpeget sagsbehandler, der skal være i dialog med Stevns Kommunes sagsbehandler. Stevns Kommunes sagsbehandler (initialmodtager) visiterer sagerne til leverandørens sagsbehandler. Leverandørens sagsbehandler skal herefter analysere hændelserne og udarbejde eventuelle handleplaner og sagsbehandle sagerne i DPSD.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevet.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil I sikre jer, at reglerne om utilsigtede hændelser overholdes?

Hvilke procedurer vil I benytte ved utilsigtede hændelser?

### **3. Overordnede krav til leverancen**

#### **3.1. Særlige funktioner**

I hjemmeplejen i Stevns Kommune er der pt. følgende særlige funktionsområder: inkontinensvejledere, forflytningsvejledere, praktikvejledere, demensvejledere og ambassadører på rehabiliteringsområdet. De faglige vejledere/ambassadører fungerer i første omfang som sparringspartnere for kollegaerne i gruppen. I appendiks 6-10 fremgår funktionsbeskrivelserne for disse.

Leverandøren skal, under hensyntagen til antallet af medarbejdere/markedsandel, matche disse funktioner.

Leverandøren må forvente, at der vil være et tæt samarbejde mellem kommunens hjemmesygepleje og træningsafsnit og leverandørens vejledere og hjælpere omkring særligt de komplekse borgere.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevet.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil I matche opgaven med faglige vejledere og ambassadører?

Hvordan vil I sikre, at jeres faglige specialister bliver tilbudt den nødvendige faglige sparring?

Hvordan vil I sikre et godt og konstruktivt samarbejde omkring borgere med særlige komplekse behov – det kan for eksempel være en borger med ny appopleksi og halvsidig lammelse?

#### **3.2. Nødkald**

Stevns Kommune benytter Tunstall som leverandør af nødkaldssystem. Borgere der har behov for nødkald, og opfylder kravet til dette, kan via kommunens visitation blive visiteret til nødkald.

Borgere, der er visiteret til nødkald, modtager via Stevns Kommunes Hjælpemiddelafdeling et nødkaldsanlæg, der via en opkaldsboks og en nødkaldssmykkesender, kan kontakte hjemmeplejen via Tunstall. Borgere, der har nødkald, kan bruge nødkaldet hele døgnet.

Nødkaldet går i første omgang til Tunstall, der vurderer opkaldet med henblik på at iværksætte den nødvendige hjælp. Mange opkald vil dreje sig om eksempelvis toiletbesøg, der skal håndteres af leverandøren. Det er således leverandøren, der i første omgang vurderer, om sygeplejen skal inddrages. Tunstall sender besked til de telefoner, der er meldt ind i systemet den pågældende vagt og fortsætter til den bliver taget. Der skal minimum tilmeldes 3 telefoner pr. vagt. Dette er gældende hele døgnet.

Et nødkald besvares altid med det samme, og borgeren skal have hjælp i hjemmet inden for 30 minutter. Nødkald dokumenteres i KMD Care, og der laves en log i nødkaldssystemet.



#### Ved nødkaldssvigt:

Ved batterifejl vil nødkaldet automatisk gå i gang og give information om, at batteriet er ved at være slidt. Vagtcentralen kontakter Stevns Kommune, der kommer ud og skifter batteriet. Dette sker inden for samme døgn på hverdage, da nødkaldet vil gå i gang hele tiden og melde batterialarm.

Ved generelle nødkaldssvigt informeres alle vagthold.

#### Borgere med særligt behov for tilsyn i tilfælde af nødkaldssvigt:

Lederen vurderer, i samarbejde med medarbejderne, hvilke borgere der har et særligt behov for tilsyn.

Eksempler på borgere med særligt behov:

- Hos borgere som har svært ved at benytte nødkaldet, aflægges hyppige tilsyn i alle vagter.
- Hos borgere der er faldtruede, hvor hjemmeplejen ikke kommer i forvejen, aflægges et besøg/telefonopkald i dag- og aftenvagten.
- Hos borgere, som ofte benytter nødkald, aflægges besøg/telefonopkald i alle vagter

Ekstra tilsyn dokumenteres altid i KMD Care.

Leverandøren skal til enhver tid benytte det nødkaldssystem, som Stevns Kommune benytter.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil I håndtere opgaven med nødkald?

Hvordan vil I sikre, at gældende aftaler omkring nødkald overholdes?

### **3.3. Nøgler og nøglebokse**

Stevns Kommune har aktuelt nuværende nøglesystem i udbud, hvorfor de fremtidige konkrete forhold og krav til håndtering af adgang til borgere, der ikke selv kan lukke hjælpere ind, endnu ikke kan beskrives. Der vil derfor skulle indgås særskilt aftale på et senere tidspunkt. Der er skrevet kontrakt med G4S, og der er planlagt udskiftning af alle nøglesystemer i september 2015.

Leverandør vil blive oplært i brugen af nødkald og elektronisk nøglesystem.

Leverandøren skal til enhver tid benytte det nøglesystem, som Stevns Kommune anvender.

### **3.4. Hjælpemidler**

Stevns Kommune forestår bevillinger af hjælpemidler, bevillinger af reparationer mv. samt den daglige drift af genbrugshjælpemiddeldepotet, herunder udførelse af reparationer og hjemtagelse af hjælpemidler.

Såfremt en borger ikke selv er i stand til at ansøge Stevns Kommune om et hjælpemiddel, som borgeren vurderes at have brug for, er leverandøren forpligtet til at bistå den enkelte borger med at ansøge, herunder at hjælpe borgeren med at udfylde de elektroniske ansøgningsblanketter og at kontakte Stevns Kommune. Leverandøren skal således indgå i en dialog med kommunen omkring rekvirering af hjælpemidler, og skal stå til rådighed i forhold til instruktion i forbindelse med liftning, afprøvning af hjælpemidler mv.

Leverandøren skal også, som en del af plejeydelsen, bistå borgeren med mindre opgaver i relation til deres hjælpemiddel eksempelvis at pumpe luft i kørestolens dæk, at tørre kørestolen af og sørge for, at der ikke sidder madrester og lignende på kørestolen.

Hjælpemidlet er personligt, og må ikke udlånes eller overdrages til andre borgere. Hvis hjælpemidlet går i stykker eller på anden måde skal vedligeholdes, er leverandøren forpligtet til at formidle kontakt mellem borgeren og Stevns Kommune.

Det er et krav, at arbejdsgangene omkring hjælpemidler leveres i henhold til det i afsnittet beskrevne.

#### **3.4.1. Kropsbårne hjælpemidler og bleer**

Bevilling af bleer forestås ved Stevns Kommunes hjemmesygepleje. Bevilling af kropsbårne hjælpemidler forestås ved Stevns Kommunes hjælpemiddelafsnit.

Det er et krav, at leverandøren forpligter sig til at bistå borgerne i forhold til at søge om kropsbårne hjælpemidler og bleer og i den forbindelse at fremskaffe de nødvendige oplysninger samt bestille kropsbårne hjælpemidler hos den valgte leverandør. Ved behov for bleer kontaktes Stevns Kommunes kontinenssygeplejerske, der i samarbejde med borgerens læge, sikrer en udredning. Udredningen danner baggrund for om lidelsen er varig, og der skal søges en bevilling. Ved behov bistår kontinenssygeplejersken borgeren i kontakt til hjælpemiddelafdelingen.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil I sikre jer, at hjælpemidler anvendes korrekt blandt personalet? Hvordan vil I sikre, at borgerne får den relevante hjælp og støtte til at ansøge om hjælpemidler?

## **4. Krav til leverandøren**

### **4.1. IT og kommunikation**

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med kommunen.

Leverandøren er forpligtet til at kommunikere med Stevns Kommune via det til enhver tid anvendte IT- og omsorgssystem i Stevns Kommune. Pt. anvender Stevns Kommune KMD Care, som bliver hosted hos KMD. Al borgerrelateret kommunikation, og dokumentation skal foregå via KMD Care.

For at kunne benytte KMD Care opretter Stevns Kommune en VPN adgang til Stevns Kommunes netværk, kun med adgang til KMD Care. For at kunne benytte KMD care skal leverandøren derfor kunne logge på via en VPN adgang. Stevns Kommune stiller således ikke fast eller mobilt internetadgang eller noget fysisk udstyr til rådighed (PC'er, PDA'er mv.).

I KMD Care findes en instruksfil, der beskriver, hvordan leverandøren og kommunen samarbejder. I instruksfilen vil det således være beskrevet, hvordan der skal dokumenteres mv. Denne instruks skal følges.

Alle medarbejdere skal have adgang til KMD Care og dokumentere i KMD Care. Alle medarbejdere skal derfor have stillet en modbilenhed til rådighed, som skal benyttes til dokumentation på stedet (i borgerens hjem). Den mobile enhed anvendes også til at åbne døren, hvor der er opsat låsesystem. Medarbejderne vil blive tilbudt undervisning i begge dele. Hvis man er helt ny bruger af KMD Care, skal der afsættes to dage + ekstra tid til oplæring i KMD Care på mobilenhed. Der vil ikke, for leverandøren, være nogen udgift forbundet med deltagelse i disse kurser udover den tid, leverandøren skal afsætte til deltagelse i disse kurser, samt udgifter til forplejning. Såfremt der er brug for opfølgende undervisning drøftes dette i udviklings samarbejdet.

Leverandøren skal have én superbruger, der skal fungere som kontaktperson i hverdagen, hvis der er problemer i forhold til omsorgssystemet. Superbrugeren skal deltage i superbrugermøder. Møderne varer cirka to timer, og afholdes ca. hver tredje uge + ad hoc. Der skal afsættes omkring en halv dag ekstra til undervisning for superbrugere. Der vil ikke, for leverandøren, være nogen udgift forbundet med deltagelse i disse kurser udover den tid, leverandøren skal afsætte til deltagelse i disse kurser, samt udgifter til forplejning.

Stevns Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med brugen af KMD Care i et rimeligt omfang, men en medarbejder skal altid gå til sin egen superbruger først og afklare, om problemet kan løses uden om Stevns Kommune.

#### Advis:

Leverandøren skal som minimum kontrollere for advis og edifact meddelelser fra sygehuset 2 gange dagligt (se appendiks 3). Især kommunikationen mellem de forskellige vagtskift er vigtig, hvorfor leverandøren skal være meget opmærksom på at sende adviser, hvis der er vigtig information omkring en borger, som eksempelvis natgruppen skal være opmærksom på i deres vagt.

### Nødplan:

Stevns Kommune tager daglig backup af IT-systemer. Såfremt det ikke er muligt at tilgå KMD Care kontaktes Stevns Kommunes support, hvorefter en nødplan aftales med visitationen. Nødplan betyder, at der skal kommunikeres via fax og/eller telefon med visitationen.

Er det ikke muligt at kontakte Stevns Kommunes support ved problemer, der skal løses straks, startes hjælpen ud fra almindelige faglige vurderinger. Når der efterfølgende kan dokumenteres i KMD Care, skrives dette ind i KMD Care.

Det er et krav, at arbejdsgangene omkring it og kommunikation leveres i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil I sikre jer, at alle medarbejdere kan dokumentere relevant og korrekt i KMD Care?

Hvordan vil I sikre korrekt udarbejdelse af korrekte handleplaner, der opfylder kravet om mål og indsats og løbende opfølgning?

## **4.2. Personale**

Stevns Kommune forventer, at leverandøren har en beskrevet og målrettet praksis med henblik på at sikre:

- Ren straffeattest set i forhold til jobindhold
- Rekruttering, fastholdelse og udvikling af kompetente medarbejdere (eksempelvis beskrivelser vedr. medarbejderudviklingssamtaler, kompetenceudvikling osv.)
- Seniorpolitik (eksempelvis beskrivelse vedr. mulighed for reduceret arbejdstid, specialistfunktioner, mentorordninger osv.)
- Sundhed og velvære (eksempelvis beskrivelse vedr. sundhedsordninger, håndtering af sygefravær osv.)

### **4.2.1. Faglighed og kompetencer**

Leverandøren skal sammensætte en organisation, hvor medarbejderne har den relevante faglige uddannelse og viden, og leverandøren skal sikre, at alle opgaver løses af de til opgaven fagligt kompetente medarbejdere.

Leverandørerne skal som udgangspunkt benytte faglærte medarbejdere, men kan i begrænset omfang benytte ufaglærte medarbejdere. Andelen af ufaglærte medarbejdere må dog maksimalt være 5 %. Leverandøren skal til en hver tid på Stevns Kommunes opfordring kunne redegøre for og dokumentere medarbejdersammensætning. Herudover skal leverandøren én gang årligt på et styregruppemøde redegøre for medarbejdersammensætningen.

Stevns Kommune stiller ligeledes krav om, at andelen af social- og sundhedsassistenter, der løser de udbudte ydelser skal være minimum 15% på tværs af ydelsestype.

Leverandøren skal sikre, at det personale, der skal udføre de beskrevne opgaver i relation til udførelsen af ydelserne i de bestilte pakker og delegerede sygeplejeydelser, er kvalificerede og har den fornødne erfaring, således at de aftalte ydelser kan leveres i henhold til det i kvalitetsstandarderne og udbudsmaterialets beskrevne service- og kvalitetsniveau.

Leverandøren skal sikre, at leverandørens personale til stadighed videreuddanner sig i fornødent omfang, og følger relevante videreuddannelseskurser m.v. således, at de ydelser, der er beskrevet i kvalitetsstandarderne og udbudsmaterialet til stadighed løses på en sådan måde, at de lever op til såvel interne som eksterne interessenters forventninger.

Leverandøren skal kunne kontaktes af Stevns Kommune mellem kl. 7.00 og 23.00. Borgerne skal ligeledes kunne få fat i leverandøren i det tidsrum, der leveres ydelser.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevet.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvilke principper har I for organisering og sammensætning af medarbejdere? Herunder hvilke faglige og personlige krav vægter I hos personalet?

Beskriv hvordan I vil sikre den løbende kompetenceudvikling af medarbejderne ift. ny viden og metoder indenfor de relevante områder. Gerne belyst med eksempler.

#### **4.2.2. Personalets fremtræden**

Personalet skal være høfligt og serviceorienteret i forhold til borgeren.

Personalet skal bære synlig legitimation og uniform, der lever op til Sundhedsstyrelsens seneste "Vejledning om arbejdsdragt indenfor sundheds- og plejesektoren (2011)".

Legitimationskort skal som minimum indeholde firmanavn, foto og navn. Personalet skal kunne gøre sig forståelig på dansk i skrift og tale i en sådan grad, at der kan dokumenteres i omsorgssystemet.

Personalet skal overholde Stevns Kommunes retningslinjer for personlig hygiejne.

#### **4.2.3. Ledelse**

Stevns Kommune ser ledelse som et vigtigt element, hvorfor alle Stevns Kommunes ledere har eller er i gang med en diplomuddannelse i ledelse. Det er et krav, at leverandøren ansætter kompetent(e) leder(e), og at den daglige leder sikrer, at plejen og omsorgen, der ydes overfor borgerne, foregår på faglig kompetent vis og med et højt niveau, samt at der sker en udvikling af plejen og omsorgen til gavn for borgerne. Den daglige leder skal sikre den daglige ledelse dag og aften.

Stevns Kommune forventer, at den private leverandør fremover er parat og villig til at håndtere problemer, når det kommer til ledelsesniveauet.

Såfremt den daglige leder bliver udskiftet i rammeaftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til straks at underrette Stevns Kommune.

I Stevns Kommune arbejder vi ud fra følgende ledelsesværdier:

#### **Vi er ambitiøse**

- Vi sætter overliggeren højt og stræber efter det bedste
- Vi arbejder innovativt gennem faglig stolthed mod fælles mål
- Vi ser Stevns Kommunes størrelse som en fordel og skaber effektive resultater

#### **Vi er helhedsorienterede**

- Vi tager ansvar for helheden og skaber sammenhængende løsninger
- Vi ser tværfaglighed som en styrke for hele organisationen
- Vi byder forstyrrelse velkommen og inviterer andre indenfor i udvikling af nye opgaveløsninger

#### **Vi er tydelige**

- Vi kommunikerer klart, åbent og troværdigt om mål, muligheder og rammer
- Vi er rollemodeller og siger, det vi gør, og gør det vi siger
- Vi viser tillid, anerkendelse og anvender gensidig feedback

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvilke principper har I for organisering og sammensætning af ledelsen? Herunder hvilke faglige krav og værdier vægter I hos ledelsen?

Hvordan vil I håndtere en situation, hvor den daglige ledelse ikke fungerer?

#### **4.2.4. Personalepolitik**

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde en personalepolitik, der beskriver personalepolitiske retningslinjer for leverandørens personale, og som bl.a. indeholder retningslinjer for personalets efteruddannelsesmuligheder, sygepolitik, seniorpolitik, rusmiddelpolitik og ligestillingspolitik.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Beskriv, hvordan I vil implementere jeres personalepolitik i praksis

#### **4.2.5. Arbejdsmiljø**

Det er forventningen, at leverandøren, som et element i at være en attraktiv arbejdsplads, sikrer et sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø for sit personale. Det er derfor leverandørens ansvar, som minimum, at overholde gældende lovgivning om arbejdsmiljø, herunder retningslinjer for ensidigt gentaget arbejde, "tunge løft" samt at udarbejde arbejdspladsvurdering (APV).

#### **4.2.6. Særligt om løft og hjælpemidler**

Leverandøren skal sikre, at plejen tilrettelægges og gennemføres efter ansvarlige arbejdsmetoder, således at der skabes et hensigtsmæssigt arbejdsmiljø for plejepersonalet.

Plejepersonalet skal være instrueret i korrekte arbejdsstillinger og forflytningsteknikker.

Det er leverandørens pligt at opdatere sit plejepersonale i korrekt brug af de anvendte hjælpemidler.

Stevns Kommune stiller APV-hjælpemidler til rådighed for leverandøren, eksempelvis i forbindelse med liftning, forflytning og pleje i sengen, i forhold til Stevns Kommunes serviceniveau. Leverandøren skal ansøge om APV-hjælpemidler hos Stevns Kommune. Se appendiks 11 i forhold til, hvordan man rekvirerer APV-hjælpemidler.

Det er leverandørens ansvar at levere beskyttelsesmidler/værnemidler til personalet, eksempelvis handsker, forklæder, overtræksdragter mv.

### **4.3. Elever og vejledere**

Stevns Kommune stiller praktikpladser til rådighed for elever på social- og sundhedsuddannelserne, herunder grundforløb, social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistentuddannelsen. Samarbejdet er i dag primært omkring elever fra SOSU Sjællands afdeling

Leverandøren skal stille praktikpladser og praktikvejledere til rådighed for elever og kursister fra social- og sundhedsuddannelserne i et omfang, der svarer til leverandørens andel af opgaver og antal medarbejdere samt til Stevns Kommunes dimensioneringsaftale. Eleverne bliver fordelt med hensyntagen til de enkelte gruppers sammensætning og gruppens aktuelle udgangspunkt for uddannelsen af elever, hvorfor det må forventes, at den andel af elever, som leverandøren skal uddanne, vil være svingende i aftaleperioden. Det er således ikke muligt at sige, hvor mange elever årligt, den enkelte leverandør forventes at uddanne, da det kan ændre sig fra år til år.

Leverandøren skal derfor indgå i et forpligtende samarbejde med Stevns Kommunes uddannelseskonsulent – også med henblik på at sikre formidling og orientering af nye relevante initiativer på uddannelsesområdet samt for at sikre efterlevelsen af gældende målsætninger på området.

Leverandøren forpligter sig til at sørge for relevant uddannelse af de nødvendige praktikvejledere samt at stille den fornødne tid til rådighed for elevrelaterede opgaver. Leverandøren afholder alle udgifter forbundet med det at fungere som praktiksted. En virksomhed, som kun stiller praktiksted til rådighed

for en mindre del af uddannelsen uden at indgå en særskilt uddannelsesaftale med eleven, skal ikke godkendes af PASS (Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen). Denne model kaldes for udstationering og indebærer, at det godkendte praktiksted har det overordnede ansvar for at praktikuddannelsen finder sted og uddannelsesmålene nås.

Stevns Kommune afholder udgiften til elevernes løn. I praktikperioden hos leverandøren afholder Stevns Kommune 2/3 dele af udgiften til elevernes løn, mens leverandøren afholder eventuelle uddannelsesudgifter, der sikrer kompetent uddannelsespersonale hos leverandøren.

#### Grundforløb:

Et varierende antal elever på skolens grundforløb, afhængigt af skolens optag, kommer i to gange tre dages praktik, også kaldet virksomhedsforlagt undervisning. Her følges eleverne med medarbejdere i plejegrupperne, og får således et kort indblik i social- og sundhedsområdet. Ofte er det elevernes første møde med social- og sundhedsområdet og for mange elever er det også første møde med en arbejdsplads. Det betyder, der skal sættes ressourcer af til at håndtere den enkelte elevs møde med praktikken og til at følge op på dagens oplevelser. Eleverne er altid under vejledning og arbejder aldrig på egen hånd. Praktikforløbet er vigtigt, da eleverne fra grundforløbet udgør en væsentlig gruppe, når der rekrutteres til hovedforløbet. Fra august 2015 bliver grundforløbet obligatorisk for alle elever. De helt unge skal have 40 ugers grundforløb og de ældre skal som udgangspunkt have 20 ugers grundforløb. Det betyder, at vi på nuværende tidspunkt ikke kender antallet af grundforløbelever, der skal i praktik og vi kender ikke længden af den virksomhedsforlagte undervisning på grundforløb 1 og 2. Det forventes at antallet af grundforløbelever vil øges markant. Da vi i dag kun har haft ca. 20 % af vores elever på hovedforløbet på et grundforløb

#### SSH elever:

Af dimensioneringsaftalen gældende frem til udgangen af 2015 fremgår det, at Stevns kommune skal udbyde 33 uddannelsesaftaler til social- og sundhedshjælpelever årligt. SSH eleverne kommer i løbet af deres uddannelse i to praktikker. Første praktik er altid på et plejecenter, da der er mulighed for tæt kontakt til vejleder og andet personale i forbindelse med de daglige opgaver. Anden praktikperiode foregår som udgangspunkt i udekørende grupper, hvor der på baggrund af organiseringen på anden vis kan arbejdes med en større selvstændighed. Der tages dog altid hensyn til den enkeltes elevs opnåede kompetencer. Eleverne fordeles på praktikstederne af uddannelseskonsulenten.

#### SSA elever:

Af dimensioneringsaftalen gældende frem til udgangen af 2015 fremgår det, at 9 social- og sundhedsassistentelever årligt ansættes i Stevns kommune, og de kommer i løbet af uddannelsen i praktik i henholdsvis somatik, psykiatri og primær. Stevns kommune har enkelte praktikpladser godkendt til psykiatripraktik, og ellers kommer eleverne først i praktik i kommunen i deres sidste praktikperiode i primærsektor. Derudover er Stevns kommune forpligtet til, at udbyde yderligere 8 pladser i primærsektor til SSA elever der er ansat af region Sjælland.

### **Vejledning i praktikken**



Social- og sundhedsuddannelserne er vekseluddannelser. Uddannelserne sker i en vekselvirkning imellem elevernes skoleperioder og praktikperioder, så eleverne igennem udvikling af erhvervsfaglige kompetencer opnår fagidentitet indenfor området (BEK 1514, af 15/12, 2010).

Vekselvirkningen og inddragelsen af erfaringer fra teorien til praksis og omvendt udvikler elevens evne til at reflektere over oplevede problemstillinger og til at medtænke teori i en konkret praksis.

Det er Stevns kommunes mål, at eleven igennem uddannelsen oplever en sammenhæng imellem skoleperioder og praktikperioder, at uddannelsesforløbet er meningsfuldt og at de enkelte dele af uddannelsen supplerer hinanden.

Elevens praktikuddannelse foregår i et samspil imellem elev, praktikvejleder, uddannelseskonsulent, teamleder og det øvrige personale på praktikstedet.

Praktikuddannelsen og vejledningen i tilknytning hertil skal tilrettelægges, så den understøtter elevens tilegnelse af viden, færdigheder og faglige vurderinger og etiske holdninger inden for uddannelsens områder.

Samtaler i praktikperioderne:

**Forventningssamtale** afholdes i løbet af de først fjorten dage af praktikperioden mellem praktikvejleder og elev. Plan for praktikforløbet aftales mellem elev og vejleder til forventningssamtalen.

**Ugentlig vejledningssamtale** afholdes mellem elev og praktikvejleder, for at eleven kan udvikle sine erhvervsfaglige kompetencer og arbejde med målene for uddannelsen. Det anbefales, at der er fastlagt et tidspunkt hver uge, hvor samtalerne finder sted, og at der eksempelvis sættes en time af til samtalen.

**Midtvejssamtale**, hvor der gøres status over elevens niveau i forhold til praktikmålene. Praktikvejlederen dokumenterer elevens status, og eleven får en kopi af notatet.

Praktikperioden afsluttes med **slutevaluering**, hvor Praktikerklæring udfyldes.

Indhold og tilrettelæggelse af de ugentlige vejledningssamtaler tager udgangspunkt i Præstationsstandarderne og der arbejdes ud fra følgende niveauer:

#### **Begynder:**

Eleven kan løse en opgave og udføre en aktivitet i en kendt situation eller ud fra en kendt problemstilling eller kan udføre en mere kompliceret aktivitet under vejledning. På dette niveau lægges der vægt på personlig kompetence til at sætte sig ind i uddannelsens fundamentale kundskabs- og færdighedsområder og kompetence til at udvikle ansvarlighed og grundlag for fortsat læring. På begynder niveauet grundlægges ligeledes selvstændighed i opgaveløsning.

#### **Rutineret:**

Eleven kan planlægge og gennemføre en opgave eller aktivitet eller løse et problem i en rutinemæssig eller kendt situation og omgivelse, alene og i samarbejde med andre.

På dette niveau lægges vægt på den personlige kompetence til selvstændigt at sætte sig ind i mere komplicerede problemstillinger og til at kommunikere med andre om løsningen heraf. Yderligere lægges vægt på fleksibilitet og omstillingsevne

#### **Avanceret:**

Eleven kan vurdere et problem, kan planlægge, løse og gennemføre en opgave eller aktivitet eller løse et problem også i ikke-rutinesituationer – alene eller i samarbejde med andre – under hensyn til opgavens art. På dette niveau lægges vægt på den personlige kompetence til at tage selvstændigt ansvar og vise initiativ samt kompetence til selv at formulere og løse faglige og sociale opgaver og problemer. Yderligere lægges vægt på kvalitetssans og kreativitet.

Enkelte af de ugentlige vejledningssamtaler kan planlægges med flere elever, hvor der sammen med en eller flere praktikvejledere reflekteres over generelle læringsituationer.

Samtalen kan tage udgangspunkt i elevens oplevelser på praktikstedet, oplevede situationer eller problemstillinger i arbejdsituationen, elevens logbog eller situationer, som vejlederen vurderer, er nødvendige eller værdifulde at reflektere over.

Eleven og praktikvejleder afslutter vejledningssamtalen med at aftale en plan frem til den næste vejledningssamtale, omkring arbejdsopgaverne og elevens arbejde i fordybelsestimerne.

Eleven er ansvarlig for at notere aftalerne, så elev og praktikvejleder kan samle op på aftalerne ved næste vejledningssamtale.

Da der lægges vægt på en individuel tilgang, er det ikke muligt at sætte et nøjagtigt timeforbrug på i forhold til vejledning, da det afhænger af den enkelte elevs behov og forudsætninger. Eleverne arbejder gennem uddannelsen i stigende grad hen mod at opnå en erhvervsfaglig kompetence, hvorfor man må forvente, at timeforbruget til vejledning i løbet af uddannelsen i stigende grad modsvarer af en delvis reel arbejdskraft fra eleverne.

Der er indgået et forpligtende samarbejde mellem SOSU Sjælland og praksis, via det lokale uddannelsesudvalg, i forhold til at sikre eleverne optimale læringsmuligheder. Samarbejdet er beskrevet i den generelle del af undervisningsplanen, LUP, og er tilgængelig på SOSU Sjællands hjemmeside på <http://www.sosusj.dk/sosusj/om-sosusj/undervisningsplaner/generel-del.aspx>

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan løser I opgaven som uddannelsesinstitution for henholdsvis SSH'er og SSA'er i praksis og i henhold til gældende aftaler?

## **5. Krav i forhold til kvalitetssikring og dokumentation**

### **5.1. Kvalitetshåndhævelse**

Stevns Kommune vil, ligesom det gøres i dag, løbende gennemføre kontrol med kvaliteten af de leverede ydelser for at sikre sig, at de leverede ydelser lever op til det politisk vedtagne serviceniveau samt udbudsmaterialets indhold.

- Tilsynsbesøg
- Brugerundersøgelser

- Stikprøvekontrol
- Uanmeldte besøg
- Revisorerklæring

#### Tilsynsbesøg:

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, samt lov om social service, forpligter Byrådet til, at føre tilsyn med de ydelser, der er visiteret til borgerne efter §§ 83 og 83a. Formålet med tilsynet er at kontrollere, at ydelserne leveres i overensstemmelse med den konkrete og individuelle vurdering, der er truffet for den enkelte borgers vedkommende, og dermed om den tildelte hjælp følger de af Kommunalbestyrelsen vedtagne kvalitetsstandarder.

Kommunerne er endvidere gennem tilføjelsen af § 151 c til lov om social service forpligtet til at udarbejde, løbende revidere og offentliggøre en tilsynspolitik i forhold til hjemmeplejeydelser (appendiks 2).

Tilsynene finder sted en gang årligt, og udføres af Stevns Kommunes myndighedsafsnit. Tilsynet foregår i dialog med borgeren og ved besøg i borgerens hjem. Som beskrevet i tilsynspolitikken for hjemmeplejeydelser (appendiks 2), er de enkelte tilsynsbesøg bygget op omkring tre aspekter: kontrol, kvalitetssikring og læring.

De borgere der udvælges til besøg, udtrækkes gennem en stikprøve, så tilsynet både dækker borgere med en privat leverandør, og borgere som har valgt Stevns Kommunes hjemmepleje. Resultaterne forelægges politisk og drøftes efterfølgende med leverandørerne.

#### Brugerundersøgelser:

På kommunens begæring skal leverandøren medvirke i gennemførelsen af brugerundersøgelser af tilfredsheden med leverandørens opfyldelse af de af rammeaftalen omfattede ydelser.

Brugerundersøgelser gennemføres af kommunen og/eller tredjemand for kommunens regning, idet leverandørens medvirken dog ikke vederlægges.

Leverandøren er forpligtet til på kommunens begæring at afhjælpe sådanne forhold, som brugerundersøgelserne måtte give anledning til.

#### Stikprøvekontrol:

Med henblik på at konstatere, om de leverede ydelser lever op til den aftalte kvalitet, er kommunen til enhver tid berettiget til at gennemføre stikprøvekontrol på de ydelser, der leveres til borgerne.

Kommunen har endvidere adgang til gennem egne eller andre revisorer at forlange gennemgang af leverandørens bøger, regnskabsmateriale og al anden dokumentation i det omfang, sådant materiale knytter sig til denne rammeaftale.

En sådan gennemgang sker på kommunens regning, idet leverandørens medvirken dog ikke vederlægges. Konstateres der uoverensstemmelser, der på væsentlig måde er egnede til at påvirke

tilliden til leverandøren og/eller uoverensstemmelser, der har en væsentlig økonomisk konsekvens parterne imellem, afholder leverandøren alle eksterne omkostninger.

Medmindre særlige forhold gør sig gældende, gennemføres en sådan kontrol af leverandørens bøger og regnskabsmateriale maksimalt 2 gange årligt.

#### Uanmeldte besøg:

Kommunen er på ethvert tidspunkt berettiget til at gennemføre uanmeldte besøg til sikring af, at de leverede ydelser har den fornødne kvalitet. Disse besøg kan foretages overalt på de lokaliteter, hvor leverandøren udfører sine ydelser.

Resultaterne af en uanmeldt kontrol skal gennemgås og opfølgning herpå aftales på det førstkommende styregruppemøde efter kontrolbesøget.

#### Revisorerklæring:

Leverandøren skal én gang årligt vederlagsfrit foranledige en detaljeret revisorerklæring, der dokumenterer, at leverandørens forhold, i forbindelse med varetagelse af de af rammeaftalen omfattede opgaver, herunder forretningsgange og interne kontroller, er betryggende og i overensstemmelse med såvel de fastsatte krav hertil som bestemmelserne i den gældende lovgivning, herunder lov om social service, styrelsesloven, forvaltningsloven, lov om behandling af personoplysninger mv.

Styrelseslovens krav til den kommunale revision skal overholdes ved udarbejdelse af revisorerklæringen. I det omfang, kommunen tillige udarbejder en instruks for revision af de af rammeaftalen omfattede opgaver, skal denne instruks ligeledes overholdes.

Såfremt kommunen ønsker revisorerklæringer udarbejdet oftere end ovenfor anført, sker dette for kommunens regning.

Konstateres det på baggrund af revisorerklæringen, at leverandøren ikke lever op til sine forpligtelser i henhold til nærværende rammeaftale, afholder leverandøren i alle tilfælde alle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af revisorerklæringen, og kommunen er berettiget til at anvende de af rammeaftalen omfattede misligholdelsesbeføjelser.

Som led i kvalitetskontrollen har Stevns Kommune ret til at få forelagt leverandørens faktiske normering, og forbeholder sig retten til på baggrund heraf at genforhandle pris, såfremt der er en uforholdsmæssig negativ sammenhæng mellem visiteret og leveret tid.

## **5.2. Krav til leverandørens egen kvalitetssikring og egenkontrol**

Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, at denne lever op til de krav, der er formuleret i kvalitetsstandarderne, i kravspecifikationen og øvrige krav.

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der på en detaljeret måde internt i leverandørens organisation skal sikre, at ydelserne leveres korrekt i overensstemmelse med de i kvalitetsstandarderne og i kravspecifikationen opstillede krav.

Når leverandøren har gennemført egenkontrol forelægges resultatet af disse på førstkommande styregruppemøde. Resultatet af egenkontrollen evalueres med henblik på læring og forsat faglig udvikling. Stevns Kommunes myndighedsafsnit er til enhver tid berettiget til at gennemgå og kontrollere, at leverandøren overholder sine egenkontrolprocedurer, og er i denne sammenhæng berettiget til at kræve udleveret og modtage leverandørens egenkontroldokumentation.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Tilbudsgiveren bedes redegøre for, hvordan denne vil tilrettelægge sit arbejde, sådan at der altid leves op til Stevns Kommunes krav, herunder hvordan tilbudsgiveren planlægger at gennemføre egenkontrol. Tilbudsgiveren kan vedlægge en beskrivelse af sit eventuelle kvalitetssikringssystem.

### **5.3. Dokumentation**

Leverandøren har pligt til at dokumentere sine handlinger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Leverandøren skal ligeledes følge dokumentationspraksis i Stevns Kommune. Leverandøren skal opfylde de dokumentationskrav, der er beskrevet i procedure for dokumentation (appendix X). Leverandøren skal ved forespørgsel fra kommunen, kunne fremlægge opdateret dokumentation for aktiviteter, aftaler, handle og plejeplaner i relation til de enkelte borgere. Dokumentationen skal være tilgængelig i Stevns Kommunes omsorgssystem.

Leverandøren skal endvidere sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til Sundhedsstyrelsens vejledning om sygeplejefaglige optegnelser.

I henhold til princippet om enkeltstrenget dokumentation, skal alle optegnelser vedrørende borgerne bevares sikkert og for uvedkommende utilgængeligt. I Stevns Kommune sikres den enstrengede dokumentation gennem omsorgssystemet, pt. KMD Care, hvilket også jfr. afsnit 4.1 påhviler leverandøren at bruge. Omsorgssystemet er også visitationens redskab til bestilling af ydelser, samt til generel vidensdeling og kommunikation, vedr. borgere.

Leverandøren skal deltage i pilotprojekter vedrørende dokumentation med Stevns Kommune efter nærmere aftale med Stevns Kommune jfr. afsnit 6.3 og levere tekst og data til opdatering af eksempelvis Stevns Kommunes hjemmeside og Tilbudsportalen.

Appendiks 3: Arbejdsgange for elektronisk dokumentation i KMD Care (i forbindelse med appendiks 3 skal det bemærkes, at leverandøren altid skal orientere sig i den seneste elektroniske version, der ligger i KMD Care, da den opdateres løbende).

#### **5.3.1 Borgerbog**

For at sikre grundlag for god borgerinddragelse og godt samarbejde med pårørende, skal alle borgere der modtager personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser have en borgerbog der på enkel vis sikrer borgeren overblik over vigtige kontaktoplysninger samt aftaler om den hjælp der skal leveres.

Hos borgere, der alene modtager hjælp til rengøring, skal leverandøren sikre, at borgeren som minimum har en plan for hjælpen ud fra de retningsgivende mål.

Hos borgere der modtager personlig pleje, skal der desuden foreligge en døgnrytmeplan og kontaktoplysninger til hjemmesygeplejen.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvordan vil sikre, at den faglige dokumentation lever op til de lovmæssige krav og Stevns Kommunes retningslinjer?

Giv eksempel på, hvordan borgerbogen kan udformes ?

## **6. Samarbejde og udvikling**

### **6.1. Samarbejde**

Formålet med samarbejdet mellem parterne er at sikre en fortsat høj kvalitet i de af rammeaftalen omfattede ydelser samt kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af ydelserne. For Stevns Kommune har det endvidere stor betydning, at samarbejdet hviler på grundlag af gensidighed og åben kommunikation samt et fælles ønske om at sikre faglig udvikling der matcher de kommende års udfordringer og muligheder. Det er på den baggrund Stevns Kommunes forventning, at samarbejdet mellem parterne skal ske med baggrund i en dialogbaseret samarbejdsmodel, hvor parterne gennem dialog søger at opnå konsensus, herunder løser opståede usikkerheder og konflikter. Stevns Kommune opfatter det derfor som centralt og væsentligt, at det bærende element i samarbejdet vil være dialog, og at samarbejdsrelationen mellem parterne bygger på tillid, åbenhed og fleksibilitet. Stevns Kommune ønsker, at samarbejdet mellem Stevns Kommune og leverandøren er gensidigt forpligtende, og at parternes respektive interesser i vid udstrækning indordnes under et fælles ansvar for at opnå den bedst mulige opgaveløsning.

Det forventes, at Stevns Kommunes ledelsesværdier ”vi er ambitiøse, tydelige og helhedsorienterede” ligeledes ligges til grund for samarbejdet og bliver en vigtig driver for udviklingen af hjemmeplejen. Med afsæt i ledelsesværdierne skal samarbejdet være præget af gensidig tillid, åbenhed og tro på, at parterne kan lære af og udvikle hinanden. Det er i den forbindelse Stevns Kommunes tilgang til samarbejdet, at kommunen har stor tillid til, at leverandøren er i stand til at udføre ydelserne på et kvalitetsniveau og med en faglig indgang, der matcher Stevns Kommunes. Der lægges desuden vægt på, at leverandøren i sin opgavevaretagelse udviser fleksibilitet og agerer situationsbestemt. Kravet om fleksibilitet indebærer samtidig, at samarbejdet mellem parterne, herunder samarbejdet med de decentrale enheder hos Stevns Kommune, skal være af en sådan art, at opgavetilrettelæggelsen og varetagelsen kan fungere smidigt og koordineret.

Det er væsentligt at understrege, at samarbejdet anses for at være en dynamisk proces, der udover at arbejde for de fælles mål også fokuserer på en kontinuerlig udvikling af kvaliteten i ydelserne.

Stevns Kommune vil i det følgende skitsere en model for et sådant samarbejde.

Det er et krav, at opgaven løses i henhold til det i afsnittet beskrevne.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvilke værdier vægter I højt i samarbejdet?

Hvorledes sikres videndeling således, at der sker en løbende faglig udveksling parterne imellem?

Hvordan vil I sikre, at de nødvendige informationer om opnåede resultater dokumenteres og overleveres til Stevns Kommune?

Beskriv jeres tilgang til konfliktløsning

Hvilke erfaringer har I med udviklingssamarbejde med andre lignende offentlige organisationer/institutioner?

Beskriv konkrete bud på udviklingsinitiativer og fælles projekter, der kan give en bedre styring af området/og eller bidrage til effektiviseringer

Hvordan påtænker I at indrette organisationen, sådan at I kan deltage i Stevns Kommunes udviklingsinitiativer?

Hvilke erfaringer har I med involvering af frivillige, og hvilke tanker gør I jer om inddragelse af frivillige fremover?

Stevns Kommune ønsker særligt at have fokus på, hvordan der kan arbejdes med faglige og økonomiske incitament, når rammen er rehabilitering – hvordan kan I indgå i dette arbejde?

## **6.2. Organisering af samarbejdet**

I det følgende er samarbejdsorganisationen nærmere beskrevet.

Der etableres en samarbejdsorganisation, der afspejler parternes samarbejde, herunder leverandørens daglige samarbejde med Stevns Kommunes decentrale enheder. Samarbejdsorganisationen består af:

- Styregruppe
- Leverandør og myndighed
- Leverandør og udførerled (kontaktperson)
- Øvrige samarbejdspartnere

Parterne skal loyalt deltage i den samarbejdsorganisation og i de møder, der aftales.

Såfremt det er nødvendigt, kan styregruppen beslutte tilpasninger i samarbejdsorganisationen.

Tilbudsgiveren skal i bilag 3 besvare følgende:

Hvordan vil I bemane styregruppen?

### **6.2.1. Leverandør og myndighed**

Begge parter skal udpege en kontaktperson i forhold til myndighedsspørgsmål i det daglige.

Leverandøren og myndighedsafsnittet for visitation og hjælpemidler i Stevns Kommune mødes minimum halvårligt.

Punkter til drøftelse på møderne kan eksempelvis være:

- Det daglige samarbejde mellem leverandør og myndighed
- Grundlag for visitationer – generel karakter
- Funktionsvurderinger
- Dokumentation
- Opfølgning på tilsyn

I bilag 3 skal tilbudsgiver udfylde oplysninger om dennes kontaktperson.

### **6.2.2. Leverandør og udførerled (kontaktperson)**

Begge parter skal udpege en kontaktperson, der skal være den daglige kontaktperson i forhold til den anden part.

Kontaktpersonerne skal være bemyndigede til at træffe afgørelse i spørgsmål om daglige opgaverelaterede spørgsmål, herunder tilrettelæggelse af arbejdsgange, reaktion på klager mv., og har det daglige ansvar for kontakten mellem parterne samt for at holde styregruppen løbende orienteret om samarbejdets forløb. Ud over den kontakt, der er en naturlig følge af samarbejdets forløb, kan kontaktpersonerne løbende holde formelle møder med henblik på opfølgning, planlægning og eventuel problemløsning.

Ud over den kontakt, der er en naturlig følge af samarbejdets forløb, skal de faste kontaktpersoner holde formelle møder efter behov.

Stevns Kommunes kontaktperson er sekretær og fører referat af møderne. Alle væsentlige aftaler mellem parterne skal fremgå af referaterne. Aftaler om fravigelse af rammeaftalen kræver dog skriftligt samtykke fra begge parter.

Stevns Kommunes kontaktperson vil ikke være en fuldtidsressource.

I bilag 3 skal tilbudsgiver udfylde oplysninger om dennes kontaktperson.

### **6.2.3. Samarbejde med Stevns Kommunes Ældreråd**



Ældrerådet er oprettet med det formål at medvirke til at øge medindflydelsen og medansvaret for kommunens ældre borgere ud fra lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Ældrerådet rådgiver Kommunalbestyrelsen i sager, der har betydning for ældres vilkår. Ældrerådet har forud for den politiske behandling mulighed for at udtale sig i alle forslag, der vedrører ældrebefolkningen.

Såfremt Ældrerådet ønsker, at ledende personale fra leverandøren deltager på ældrerådets møder i forhold til belysning af særlige forhold, skal leverandøren stå til rådighed for dette, ligesom leverandøren skal tage imod Ældrerådet, hvis Ældrerådet ønsker at aflægge leverandøren besøg eksempelvis i forbindelse med opstart af rammeaftalen.

Ældrerådet drøfter og behandler ikke personsager, og er underlagt tavshedspligt omkring de forhold, der behandles.

#### **6.2.4. Øvrige samarbejdspartnere i Stevns Kommune**

Det er for Stevns Kommune afgørende, at borgerne oplever kvalitet, koordinering og sammenhæng i de leverede ydelser. Derfor tilstræbes stor fleksibilitet og et højt kommunikationsniveau mellem kommunens forskellige enheder, leverandører og centre, så det samlede tilbud til borgerne kan planlægges sammenhængende. Leverandøren forpligter sig til at samarbejde med øvrige relevante samarbejdspartnere, herunder bl.a. Hjemmesygeplejen, den kommunale hjemmeplejen i herunder nattevagterne, madservice, plejecentre og dagcentre/daghjem samt Træningsenheden.

I forhold til sidstnævnte, og i det omfang leverandøren har behov for ergo- eller fysioterapeutfaglig bistand for at kunne tilgodese den enkelte borgers behov i forhold til træningsrelaterede aktiviteter, kontaktes Træningsenheden ved at fremsende en anmodning om en konsulentydelse på mail, hvori problematikken beskrives. Plejepersonalet vil efterfølgende blive kontaktet, og der vil blive aftalt et tidspunkt, hvor borger, plejepersonale og terapeut fra Træningsenheden kan være til stede.

#### **6.2.5. Andre samarbejdspartnere**

Leverandøren forpligter sig til at samarbejde med øvrige eksterne relevante samarbejdspartnere, herunder blandt andet:

- Forskellige leverandører af befordring
- Omsorgstandpleje: Såfremt borgeren ikke er i stand til at benytte egen tandlæge kan borgeren visiteres til omsorgstandpleje.
- Egen læge/speciallæge: Ordinationer og aftaler ajourføres i omsorgssystemet.

#### **6.2.6. Videndeling og udveksling af relevante informationer**

Som et endeligt resultat af samarbejdsmodellen forventes det, at der sker en løbende faglig vidensdeling parterne imellem.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Beskriv, hvorledes videndeling vil kunne sikres, således at der sker en løbende faglig udveksling parterne imellem

Redegør for, hvordan det sikres, at de nødvendige informationer om opnåede resultater dokumenteres og overleveres til Stevns Kommune

### **6.2.7. Konfliktløsning**

I samarbejdet vil der uundgåeligt opstå tvister og uoverensstemmelser i forholdet mellem borger, leverandør og kommune. Her er leverandørens tilgang til at håndtere konflikter og evne til at finde løsningsmodeller særligt relevant. Leverandøren skal altid orientere visitationen om eventuelle klager, leverandør skal skriftligt dokumentere behandlingen af alle klager og en kopi af den skriftlige dokumentation skal fremsendes til visitationen.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Beskriv jeres tilgang til konfliktløsning

### **6.3. Udviklingssamarbejde**

Stevns Kommune tillægger udvikling i opgaveløsningen stor vægt, og arbejder derfor hele tiden på at udvikle nye metoder og ideer til ydelsernes indhold og udførsel, eksempelvis via digitalisering og velfærdsteknologi samt hverdagsrehabilitering. Stevns Kommune tillægger derfor også udvikling i samarbejdet med leverandører stor vægt.

Leverandøren skal derfor aktivt indgå i udviklingsaktiviteter initieret af Stevns Kommune, og bidrage til den fortsatte udvikling, på lige fod med såvel den kommunale udfører og andre private leverandører. Stevns Kommune forventer også, leverandøren selv initierer udvikling indenfor egne rammer.

Ligesom leverandøren og Stevns Kommune i fællesskab skaber og gennemfører udviklingsprojekter.

Udviklingssamarbejdets mål er:

- at bidrage til en løbende udvikling af ydelserne til fordel for borgere og medarbejdere
  - at bidrage til en bedre styring af ydelserne, der eventuelt bidrager til effektiviseringer, Stevns Kommune ønsker særligt at udvikle nye og bedre incitamentter når målet er rehabilitering og borgerens selvhjulpethed.
- at skabe gode arbejdspladser der kan rekruttere og fastholde dygtige medarbejdere
- Eksempler på udviklingssamarbejde kan være:
- Ny teknologi og digitalisering, herunder afprøvning af forskellige velfærdsteknologiske løsninger, nye arbejdsgange mv.
- Udvikling af kvaliteten i ydelserne, herunder optimering af kvalitetssikringsaspekter og dokumentation, med fokus på effekten af indsatserne.
- Inddragelse af civilsamfundet, herunder hvordan man kan tiltrække og inddrage frivillige.

Stevns Kommune ser overordnet sin størrelse som en styrke. Kommunen har en flad organisation, hvor både medarbejdere og ledere har et stort kendskab til hinanden og hinandens opgaver på tværs af kommunen. Det skaber gode rammer for faglig udvikling, vilje og mod til at afprøve nye veje, fokus på de gode resultater og kort afstand fra beslutning til udmøntning.

For en privat leverandør af hjemmepleje betyder det, at der i samarbejdet med Stevns Kommune er særdeles gode muligheder for samarbejde om udvikling af indsatser inden for ældre-, social- og sundhedsområdet.

### **6.3.1. Udviklings samarbejdets ressourcer**

Samarbejdet mellem leverandøren og Stevns Kommune er beskrevet i henholdsvis afsnit 6.2 og bilag 3. Samarbejdet omkring de forskellige udviklingsprojekter vil afhænge af indholdet af det konkrete projekt, og rammerne omkring de enkelte projekter vil således aftales inden projektets opstart.

Det forventes, at ressourcebehovet for leverandøren vil udgøre mellem 50 og 100 timer årligt. Der afregnes ikke særskilt for dette, hvorfor det skal være indeholdt i de i bilag 7 afgivne priser. I bilag 7 skal leverandøren ligeledes afgive en særskilt pris for deltagelse i udviklings samarbejdet udover de 100 timer.

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

Hvilke erfaringer har I med udviklings samarbejde med andre lignende offentlige organisationer/institutioner?

Beskriv konkrete bud på udviklingsinitiativer og fælles projekter, der kan give en bedre styring af området/og eller bidrage til effektiviseringer.

Hvordan påtænker I at indrette organisationen, sådan at I kan deltage i Stevns Kommunes udviklingsinitiativer?

Hvilke erfaringer har I med involvering af frivillige, og hvilke tanker gør I jer om inddragelse af frivillige fremover?

Hvilke øvrige muligheder ser I i forhold til fælles udvikling af indsatser?

Stevns Kommune ønsker særligt at have fokus på, hvordan der kan arbejdes med faglige og økonomiske incitamenter, når rammen er rehabilitering – hvordan kan I indgå i dette arbejde?

## **7. Leveringssikkerhed**

Leveringssikkerhed er for Stevns Kommune et vigtigt aspekt af hensyn til at sikre leveringen af borgernes ydelser.

Leveringssikkerheden relaterer sig til flere situationer, der stiller krav til, at leverandøren altid har de nødvendige ressourcer og kvalifikationer til rådighed, herunder blandt andet i forbindelse med:

- Opstart af rammeaftalen
- Akutte opgaver – eksempelvis hvis en ny borger udskrives fra sygehuset op til en weekend
- I forhold til det frie valg, hvis mange borgere på én gang skifter til leverandøren

Tilbudsgiveren skal i bilag 2 besvare følgende:

- Hvordan vil I sikre levering af hjælp, på de med borgeren aftale tidspunkter, herunder ved sygdom hos medarbejderne?
- Hvordan vil I sikre akut levering af hjælp til nye borgere, der eksempelvis bliver udskrevet fra sygehuset om eftermiddagen op til en weekend/helligdag?
- Hvordan vil I håndtere en situation, hvor flere borgere med en uges varsel vil skifte til leverandør og vælger jer?