



3. Kravsspecifikation Varde Kommune

Godkendelsesmodel for fritvalgsleverandører af
hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven,
samt overdraget sygepleje

Revideret maj 2026

Indhold

Godkendelsesmodel for fritvalgsleverandører af hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven, samt overdraget sygepleje.	0
1 Indledning.....	4
2 Introduktion	4
2.1 Opgavens indhold og målgruppe	4
2.2 Tilkøbsydelse.....	5
2.3 Geografisk udstrækning og borgergrundlag	5
2.4 Om Social- og Seniorområdet i Varde Kommune	5
2.5 Værdigrundlag	6
2.6 Generel tilgang til levering af hjemmepleje	6
3 Leveringsbetingelser	7
3.1 Visitation	7
3.2 Valg og skift af leverandør.....	8
3.3 Informationsmateriale	8
3.4 Opstart og ophør af hjælp.....	8
3.5 Tidsfrister for levering af hjemmepleje	9
3.6 Kontaktteam.....	9
3.7 Flexibilitet i ydelserne.....	9
3.8 Ændringer i borgerens tilstand og akut behov for hjælp	10
3.9 Indlæggelse på hospital	10
3.10 Udskrivelse fra hospital og SAM:BO	10
3.11 Flytning af aftale	11
3.12 Forgæves gang.....	11
3.13 Nødkald.....	11
3.14 Låsesystemer	11
3.15 GPS	12
4 Øvrige betingelser for udførelse af hjælpen.....	12
4.1 Hjælpemidler og velfærdsteknologi	12
4.2 APV-redskaber efter Arbejds miljøloven	13
4.3 APV og forflytninger	13
4.4 Værnemidler.....	14
4.5 Akutdepotet.....	14
5 Særlige forhold ved levering af indsatser efter sundhedsloven	14

5.1 Overdragelse af indsatser efter sundhedslovens § 138.....	14
5.2 Sygeplejeartikler	15
5.3 MMC - MyMedCards.....	15
5.4 Tidlig Opsporing (TO)	16
5.5 Dokumentation efter Sundhedsloven.....	16
5.6 Det fælles medicinkort (FMK).....	16
6 Kvalitet og dokumentation	16
6.1 Serviceniveau	17
6.2 Dokumentation.....	17
6.3 Magtanvendelse og tvang	17
6.4 Sundhedslovsindsatser og samtykke	18
7 Kvalitetsopfølgning.....	18
7.1 Egenkontrol	18
7.2 Undersøgelse af borgernes tilfredshed.....	18
7.3 Tilsyn.....	19
7.4 Utilsigtede hændelser (UTH).....	19
7.5 Klager	19
7.6 Aktindsigt	20
8 Samarbejde	20
8.1 Samarbejde med relevante aktører	20
8.2 Tilgængelighed	21
8.3 Dialogmøder.....	21
9. Medarbejderforhold	21
9.1 Medarbejderpolitik og leverandørens forpligtelser	22
9.2 Løn- og ansættelsesforhold.....	22
9.3 Krav til ledelsen hos leverandøren.....	22
9.4 Krav til medarbejdernes faglige kompetencer	22
9.5 Generelle krav til medarbejderne ved levering af hjælp	23
9.6 Arbejdsbeklædning	24
9.7 Introduktion og Kompetenceudvikling af medarbejdere	24
10. Elevforpligtigelse og samarbejde med uddannelses-afdelingen.....	24
10.1 Fordelingsnøgle elever	25
11 Praktiske forhold	25
11.1 Lokaler og medarbejderfaciliteter	25

11.2 Transportmidler	25
12 IT-udstyr, EOJ-system og brugere	25
12.1 IT-udstyr (hardware)	25
12.2 Internet	26
12.3 IT-sikkerhed	26
12.4 Brugeradgang.....	26
12.5 EOJ-systemet.....	27
12.6 Superbrugere i EOJ-systemet.....	27
12.7 Plejeoverblik	28
12.8 Udskiftning af EOJ-system	28
12.9 Databehandlertaftale	28
13 Beredskab.....	28
13.1 Varde Kommunes beredskab og force majeure.....	28
13.2 Leverandørens beredskab og leveringssikkerhed	29
14. Bilagsliste til kravspecifikation	29

1 Indledning

Varde Kommune er efter servicelovens § 91 forpligtet til at sikre, at borgere, der er visiteret til personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83, har frit valg mellem to eller flere leverandører. Borgere der er visiteret til helhedspleje efter ældrelovens § 10, har efter ældrelovens § 18 tilsvarende ret til frit valg mellem to eller flere leverandører.

Private virksomheder har mulighed for at søge om at blive godkendt som leverandør på fritvalgsområdet. I Varde Kommune leveres hjemmepleje fra private leverandører med afsæt i godkendelsesmodellen uden udbud.

Borgerne kan vælge at få den visiterede hjemmepleje leveret enten af den kommunale leverandør eller af en privat leverandør.

Nærværende dokument beskriver den komplette opgave, samt konkrete krav og pligter, der påhviler fritvalgsleverandører, som er godkendt til levering af hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven, samt overdraget sygepleje. Dokumentet suppleres dog, og skal læses sammen med godkendelseskriterierne, kontrakten og tilhørende bilag.

Leverandøren accepterer samtlige vilkår i denne kravsspecifikation ved indgåelse af kontrakt og leverandøren skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmateriale beskrevne krav og pligter bliver efterlevet.

2 Introduktion

2.1 Opgavens indhold og målgruppe

I Varde Kommune kan der søges om at blive fritvalgsleverandør af hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven, samt overdraget sygepleje.

Målgruppen er borgere i eget hjem i Varde Kommune, der er visiteret til indsatser inden for serviceloven og forløb efter ældreloven. Samtlige visiterede borgere har ret til at vælge en privat leverandør. Beboere på plejehjem og i plejeboligbebyggelser er ikke omfattet af målgruppen.

I Varde Kommune vil opgaver for leverandører af hjemmepleje og overdraget sygepleje omfatte:

- Helhedspleje i sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb efter ældrelovens § 10, der omfatter personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til sygehusindlæggelse.
- Personlig hjælp og pleje efter servicelovens § 83 stk. 1 nr. 1.
- Hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet efter servicelovens § 83 stk. 1 nr. 2.
- Rehabiliterende indsatser efter servicelovens § 83a, der vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne via et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb og dermed nedsætte behovet for hjælp.
- Overdraget og personlig delegeret sygepleje efter sundhedslovens § 138.
- Akutbesøg, kaldt på nødkald.
- Afløsning og aflastning efter servicelovens § 84 eller ældrelovens §16.
- Klippekort.

2.2 Tilkøbsydeler

Leverandøren må tilbyde tilkøbsydeler til borgerne, så længe det sker under overholdelse af gældende lovgivning (Lov om visse forbrugsaftaler), herunder regler om forbud mod uanmodede henvendelser til forbrugerne.

Det følger af denne lovgivning, at leverandøren eller dennes medarbejdere ikke uden forudgående anmodning herom, må rette personlig henvendelse til en borger med henblik på indgåelse af aftale med borgeren om levering af tjenesteydelser. Leverandøren må kun indgå aftale med en borger om levering af en bestemt ydelse, hvis dette sker på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning. Det er således kommunen, der orienterer borgeren om mulighed for tilkøbsydeler ved anvendelse af private leverandører.

Aftaler om tilkøbsydeler må desuden ikke være i modstrid, eller modarbejde den hjælp borgeren er bevilliget til herunder reglerne om fleksibel hjemmehjælp.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydeler, skal der indgås en særskilt skriftlig aftale mellem leverandøren og borgeren herom, således at det er helt klart for borgeren, hvad der udgør en tilkøbsydelse. På anmodning skal leverandøren kunne dokumentere overfor Varde Kommune, hvilke sådanne aftaler, der er indgået.

Tilkøbsydeler, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er Varde Kommune uvedkommende, og borgeren skal selv betale for tilkøbsydeler. Varde Kommune har således ingen forpligtelser eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb, der er indgået mellem leverandøren og borgeren.

2.3 Geografisk udstrækning og borgergrundlag

Indbyggertallet i Varde Kommune er pr. oktober 2025 ca. 49.430. Den demografiske udvikling af borgere i Varde Kommune viser en tendens med et stigende antal ældre over 65 år. Antallet af borgere over 65 år i Varde Kommune er steget fra ca. 9.000 i 2010 til ca. 12.410 pr. oktober 2025. Befolkningsprognoser viser, at denne udvikling vil fortsætte og antallet af ældre over 65 år vil stige yderligere de kommende år.

I Varde Kommune er der aktuelt ca. 1.000 modtagere af hjemmepleje efter Serviceloven eller Ældreloven.

Leverandøren kan vælge at byde ind på opgaven i hele Varde Kommune eller i udvalgte distrikter, der geografisk vil følge de kommunale hjemmeplejedistrikter.

Ved visitation, vil borgerne blive præsenteret for valgmulighederne og borgerne kan frit vælge mellem den kommunale eller private leverandør. Varde Kommune kan ikke garantere den private leverandør en given andel.

2.4 Om Social- og Seniorområdet i Varde Kommune

Varde Kommunes øverste myndighed er Kommunalbestyrelsen, som har uddelegeret opgaverne til politiske fagudvalg. Social- og seniorområdet hører under Social- og Senior udvalget og varetager de administrative opgaver i forbindelse med fritvalgsområdet.

Medarbejdere i hjemmeplejen er organiseret i faste teams, der består af SOSU-medarbejdere, sygeplejersker, fysio- og ergo- terapeuter, som bidrager med et rehabiliterende fokus i opgaveløsningen.

Derudover er der tæt samarbejde med Center for Træning og Rehabilitering, der varetager ambulant træning og genoptræning af borgere, herunder blandt andet holdtræning for kronikere mm.

2.5 Værdigrundlag

Området arbejder værdibaseret ud fra visionen, der lyder som følgende; *Vi tager udgangspunkt i det enkelte menneske, så du føler dig set og hørt. Det du kan selv skal du selv. Vi støtter og motiverer dig i at mestre dit eget liv, træffe egne frie valg og leve dit gode liv.*

Værdigrundlaget er foldet ud i Ældre- og værdighedspolitikken 2023 - 2027, Varde Kommune. Bilag 1.

2.6 Generel tilgang til levering af hjemmepleje

Hjemmepleje leveres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter og vejledninger på området. Leverandøren skal løbende oplyse Varde Kommune om alle relevante forhold ift. overholdelse af gældende regler og forskrifter, som leverandøren bliver bekendt med.

Tilgangen til levering af hjemmepleje i Varde Kommune tager afsæt i ældrelovens tre bærende værdier:

- Selvbestemmelse for den ældre
- Tillid til medarbejdere og ledelse
- Tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Levering af hjemmepleje skal planlægges og udføres med udgangspunkt i den enkelte borgers aktuelle livssituation og behov, så den understøtter en alderdom præget af mest mulig livsglæde, selvhjulpenhed og tid til omsorg og nærvær.

Borgere som er omfattet af ældreloven, skal fra den 1. juli 2025 tilbydes helhedspleje i form af få, sammenhængende og rummelige pleje og omsorgsforløb, der indeholder de dele af helhedsplejen, der er relevante for den enkelte borger.

I Varde Kommune skal hjemmepleje udformes som et sammenhængende og tværfagligt forløb, der sikrer kontinuitet og sammenhæng i plejen, uanset om der leveres hjælp efter serviceloven eller ældreloven. Visiterede indsatser skal dermed ikke ses som enkeltstående indsatser, der skal løses, men som et sammenhængende forløb hos borgerne, der skal understøtte opfyldelse af det overordnede formål, der er sat af Myndighed og i overensstemmelse med områdets vision. Driften laver sammen med borgeren konkrete mål for indsatsen.

Helhedspleje skal løbende tilrettelægges og udføres på baggrund af dialog mellem den udførende medarbejder, borgeren og evt. dennes pårørende. Det sker på baggrund af en faglig vurdering af borgerens aktuelle behov og ressourcer inden for rammerne af de visiterede forløb og indsatser.

Tilrettelæggelse og udførelse af helhedspleje skal tage afsæt i følgende tilgang:

- En helhedsorienteret indsats med hensyntagen til borgerens samlede livssituation
- Tværfaglighed
- Kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen med færrest mulige forskellige udførende medarbejdere i hjemmet
- Borgerens selvbestemmelse og løbende indflydelse på hjælpen

Hjemmepleje skal desuden udføres med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte, der understøtter borgerens mulighed for at forblive selvhjulpen og uafhængig af hjælp så længe som muligt. Der skal i den forbindelse løbende undersøges og afprøves muligheder, som kan kompensere for borgerens funktionstab eller understøtte den enkelte i at forblive selvhjulpen og uafhængig af hjælpen så længe som muligt. Det kan f.eks. opnås ved anvendelse af hjælpemidler, velfærdsteknologi eller med tilbud i civilsamfundet og inddragelse af pårørende.

Det forventes derudover, at relevante kommunale ressourcepersoner som fx kliniske diætister og demenskonsulenter inddrages efter behov i vurderingen af borgerens behov for hjælp.

3 Leveringsbetingelser

3.1 Visitation

Loven fastsætter, at kommunen har Myndighedsfunktionen. Det er dermed Myndighed, der træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjælpen. Visitationen sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjemmepleje inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastlagt for hjælp efter serviceloven eller ældreloven. Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet, og de målsætninger, som er besluttet af Kommunalbestyrelsen.

Myndighed er ansvarlig for at sikre, at borgerens sag er tilstrækkelig belyst, inden der træffes afgørelse om bevilling af hjemmepleje. Myndighed udarbejder en konkret og individuel afgørelse til borgeren, hvor den tildelte hjælp beskrives sammen med mål og formål med hjemmeplejen.

Myndighed tildeler borgerens valgte leverandør de forløb og indsatser, der er truffet afgørelse om. Leverandøren leverer de visiterede forløb og indsatser i henhold til Varde Kommunes til enhver tid gældende serviceniveau og standarder, mål og formål med hjælpen samt beskrivelsen af den konkrete hjælp.

Myndighed foretager struktureret opfølgning på den visiterede servicelovsindsats, efter behov. Leverandøren orienteres om eventuelle ændringer i forbindelse med revisiteringer via omsorgssystemet.

Leverandøren foretager selv efter behov og evt. i samarbejde med Myndighed, struktureret opfølgning på indsatsen efter ældreloven.

Ved ændringer i borgerens funktionsniveau, er leverandøren ansvarlig for at opdatere tilstande i EOJ-systemet, tilrette døgnrytmeplanen samt advisere Myndighed, hvis der vurderes behov for ændringer i de visiterede indsatser og forløb. På baggrund af de opdaterede oplysninger, kan Myndighed træffe en ny afgørelse. Hvis der er tale om en tilpasning af eksisterende indsatser, sendes der ikke en ny afgørelse. Hvis en borger modtager hjælp efter ældreloven, træffes kun ny afgørelse, hvis det ændrede behov for hjælp ikke kan rummes i det allerede tildelte forløb. Leverandøren skal for borgere, der får støtte efter ældreloven forestå den borgernære visitation i hverdagen, herunder beskrive mål med indsatsen og hvordan den udføres inden for rammerne af det tildelte forløb.

Varde Kommune er forpligtet til at underrette leverandøren, hvis Varde Kommune foretager grundlæggende ændringer i sin bevillingspraksis og serviceniveau. Borger vil blive individuelt konkret

revurderet, borgeren vil modtage en ny afgørelse og leverandøren skal efterfølgende implementere ændringer i praksis.

3.2 Valg og skift af leverandør

Når en borger visiteres til hjemmepleje, orienteres borgeren om muligheden for at vælge blandt kommunale og private leverandører. Hvis iværksættelse af hjemmepleje er uopsættelig, og borgerne ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør, vil hjælpen blive iværksat af den kommunale leverandør og præsentation af valgmuligheder udskydes til det tidspunkt, hvor Myndighed aflægger et nyt besøg i hjemmet.

Borgerne har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør. Ved godkendelse af nye fritvalgsleverandører, vil der ikke fra Varde Kommunes side ske henvendelse til alle visiterede borgere om at vælge leverandør. En ændring af leverandør vil derfor kun ske efter borgerens ønske. Der vil dog blive udsendt generel information fra Varde Kommune via kommunens hjemmeside, når der er godkendt en ny privat leverandør.

Leverandørskifte vil finde sted inden for løbende måned plus en måned fra den dag, hvor borgerne anmoder om det. Et skifte vil kunne forgå hurtigere, hvis alle parter ønsker det. Leverandør og kommune skal samarbejde med borgerne herom. Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger eller nægte at levere indsatser til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

3.3 Informationsmateriale

Leverandøren er forpligtet til at fremstille behørigt informationsmateriale, der indeholder en grundig, retvisende og letlæselig beskrivelse af leverandøren og de ydelser, leverandøren kan levere.

Leverandører skal ajourføre deres informationsmaterialer og sikre, at kommunen til enhver tid kan få et antal fysiske eksemplarer, der er nødvendigt samt en opdateret elektronisk fil. Informationsmaterialet vil blive offentliggjort på Varde Kommunes hjemmeside og/eller udleveret til borgerne i forbindelse med sagsbehandling og visitering. Det er et krav, at markedsføringsreglerne overholdes i forbindelse med udarbejdelse af materialet.

Leverandøren afholder alle udgifter til udarbejdelse af eget informationsmateriale.

3.4 Opstart og ophør af hjælp

Når en borger vælger at benytte den private leverandør, modtager leverandøren besked fra Myndighed via EOJ-systemet, hvor det vil fremgå hvornår hjælpen skal opstartes.

Leverandøren må først kontakte borgeren når leverandøren har modtaget besked fra Myndighed om, at en borger har valgt at benytte leverandøren fra en given dato.

Leverandøren er forpligtet til at kontakte borgeren forud for opstartsdatoen og indgå aftale om tilrettelæggelse af hjælpen og opstart af besøg. Som beskrevet i afsnit 2.6 om tilgang til levering af hjemmepleje, skal borgeren medinddrages i planlægningen og indhold af besøg og skal være orienteret om, hvornår hjælpen kan forventes leveret.

Leverandøren har tilbagemeldingspligt til Myndighed og/eller den kommunale sygepleje, når der observeres væsentlige ændringer i borgers funktionsevne, med betydning for borgers aktuelle behov, forløb og indsatser.

Den bevilligede hjælp kan ophøre ifm. ændringer i borgerens funktionsniveau, revurdering, flytning eller dødsfald.

Hvis borgerens behov for hjælp ophører, skal leverandøren, uanset årsagen hertil, straks og senest næstkommende hverdag, henvende sig til Myndighed i Varde Kommune.

Hvis en revurdering fører til standsning af den bevilligede hjælp med øjeblikkelig virkning, ophører betalingen ligeledes øjeblikkelig. Hvis revurderingen fører til ændring af den bevilligede hjælp, ændres betalingen med den ændringsdato, der fremgår af afgørelsen. Ændringsdatoen er som udgangspunkt den dato, hvor afgørelsen træffes. I tilfælde af dødsfald ophører hjælpen og betalingen på datoen for dødsfaldet.

3.5 Tidsfrister for levering af hjemmepleje

Leverandøren skal ved levering af servicelovsindsatser, overholde forhold beskrevet i Kvalitets- og indsatskataloget (se Bilag 2). Herunder tidsfrister for opstart og levering af hjemmepleje. Der henstilles til at leverandøren opererer med samme tidsfrister ved opstart og levering af ældrelovsindsatser.

3.6 Kontaktteam

Varde Kommune ønsker, at opgaver hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt, så borgeren oplever tryghed og kontinuitet.

Det er et krav, at leverandøren tilknytter et fast team til de borgere, der vælger leverandøren. Det skal ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere så vidt muligt er de samme, så borgerens oplevelse af skiftende medarbejdere minimeres.

Kontaktteamet er bindeleddet mellem borgeren, de pårørende, og øvrige samarbejdspartnere. Kontaktteamet har bl.a. ansvar for at sikre, at der er kontinuitet i borgerens forløb og i de ydelser, der leveres til borgeren.

3.7 Fleksibilitet i ydelserne

Borgere som modtager helhedspleje efter ældreloven skal tilbydes fleksibilitet i tilrettelæggelsen af de rummelige pleje- og omsorgsforløb.

Borgere som modtager personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83, har ifølge servicelovens § 94a også ret til helt eller delvist at bytte til en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Det er ikke muligt at bytte rehabiliterende indsatser eller en ydelse, som er nødvendig for borgeren af sundheds- eller helbredsmæssige årsager.

Leverandøren skal i denne forbindelse:

- Give borgeren mulighed for, fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- Sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om.
- I den konkrete situation, og i samarbejde med Myndighed, fagligt vurdere om det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.
- Leverandøren skal foretage registrering af bytteydelse.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere Myndighed herom, med henblik på eventuelt at revurdere borgerens behov for hjælp.

3.8 Ændringer i borgerens tilstand og akut behov for hjælp

Leverandøren er forpligtet til at tilpasse hjælpen ved ændringer i borgerens funktionsevne og informere Myndighed om ændringer i borgerens behov for hjælp og pleje, hvis det afviger fra rammerne af de visiterede forløb eller enkeltindsatser. Det gælder såvel ved forbedringer som ved forværringer i borgerens tilstand.

En borgers behov for hjælp og pleje kan ændres akut, midlertidigt eller varigt.

Pludseligt opståede akutte opgaver skal altid løses. Det kan f.eks. være en borger, der normalt selv varetager opvask, personlig pleje og sine måltider, men pludselig bliver dårlig og ikke kan varetage dette selv. Leverandøren af hjemmepleje træder til og hjælper borgeren med opgaverne ved at planlægge ekstra besøg, selvom borgeren ikke er visiteret til denne hjælp. Disse besøg registreres som akutbesøg. Akutbesøg skal, hvis borger får hjælp efter serviceloven, leveres i op til 8 hverdage før leverandøren kontakter myndighed for en vurdering. Hvis borger er bevilget hjælp efter Ældreloven skal hjælpen tilpasses internt i forløbet, og der kan også leveres akuthjælp ud over forløbet i op til 14 dage, før der eventuelt kan anmodes om et andet forløb hos borgeren.

3.9 Indlæggelse på hospital

Indlæggelse på hospital registreres automatisk i Nexus og der afregnes for de første 14 dage. Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren har ophold på kommunens midlertidige pladser eller Regionens Pleje og omsorgspladser vil der ikke ske afregning til leverandøren.

Hvis leverandøren er involveret i borgerens indlæggelse, skal leverandøren sikre relevant dokumentation omkring forløbet op til indlæggelsen i indlæggelsesrapport. Det skal sikres, at alle relevante samarbejdspartnere orienteres om indlæggelsen. Modtager borgeren madservice, skal leverandøren sikre, at madleverandøren bliver adviseret om at stille dette i bero.

Leverandøren skal desuden sikre, at alle relevante oplysninger medsendes borgeren, samt at der medgives nødvendige toiletsager, eventuel medicin, samt hvad borgeren ellers har brug for i løbet af en indlæggelse.

3.10 Udskrivelse fra hospital og SAM:BO

Borgere kan blive udskrevet fra hospitalet alle dage året rundt. Koordinering af udskrivelser af ukendte borgere eller borgere med væsentligt ændret funktionsniveau, varetages af Myndighed. Udskrivelse af kendte borgere til vanlig hjælp, koordineres med leverandøren.

Leverandøren skal følge SAM:BO og Varde Kommunes retningslinjer for modtagelse af borgere, der udskrives fra sygehuse, så udskrivelser ikke forsinkes. Leverandøren skal deltage aktivt i samarbejdet med sygehusene, Myndighed og kommunens sygepleje for at sikre en glidende overgang fra sygehus til hjem, hvor borgerens behov bliver dækket umiddelbart efter udskrivelsen. Der henvises desuden til afsnit 4.3 om krav til APV-vurdering ved udskrivelser.

3.11 Flytning af aftale

Leverandøren må ikke aflyse visiterede og planlagte forløb og indsatser, men må i visse tilfælde flytte besøg efter forudgående aftale med borgeren. Der henvises til "Kvalitets- og indsatskataloget" samt "Serviceinformation Ældreloven". Se Bilag 2 og 3.

3.12 Forgæves gang

Møder leverandørens medarbejdere en låst dør, er de forpligtet til at sikre, at borgeren ikke er i hjemmet og er kommet til skade. Leverandøren er desuden forpligtet til at handle svarende til Varde Kommunes retningslinje "Låst dør, når borger ikke lukker op ved besøg i hjemmet". Se Bilag 4.

3.13 Nødkald

Borgere bevilliget forløb eller indsatser skal have mulighed for at tilkalde akut hjælp via telefon til en medarbejder.

Myndighed kan bevillige et nødkald til borgerne efter servicelovens § 112, hvor formålet er at sikre, at borgeren kan tilkalde akut hjælp i nødsituationer, hvor det ikke er muligt at tilkalde hjælp på anden vis.

Nødkaldet går direkte til den leverandør, borgeren har valgt – det vil sige til kommunen eller den private leverandør. Leverandøren har ubetinget og uden ophold pligt til at handle på nødkald.

Leverandøren skal som udgangspunkt selv vurdere og sende hjælp til borgeren, der har ringet eller trykket nødkald. Leverandøren skal vurdere, om der er behov for at rekvirere en sygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for sygeplejeydelser eller sygeplejefagligt tilsyn.

Leverandøren er forpligtet til at prioritere besvarelse af nødkald, sikre rettidigt tilsyn ud fra en individuel vurdering i den konkrete situation samt kvalitetsstandarden beskrevne responstid.

I situationer, hvor nødkald og/eller telefoner går ned grundet tekniske problemer eller strømnedbrud, er det et krav, at leverandøren følger Varde Kommunes procedure for nødkaldsnedbrud.

Hvis borgeren bevilliges nødkald, vil der samtidig blive installeret låsesystem, så der kan skaffes adgang til hjemmet, når nødkaldet aktiveres.

3.14 Låsesystemer

Borgere, der er bevilget nødkald og/eller besøg af hjemmeplejen, og ikke selv kan åbne døren eller har let ved at falde, kan visiteres til at få opsat et låsesystem. Låsesystemet opsættes af det kommunale hjælpemiddeldepot.

Leverandørens medarbejdere får udleveret en personlig adgang til låsesystemet enten i form af et fysisk nøglekort eller en digital adgang via en app. Adgangen rekvireres ved Varde Kommune. Al brug af den elektroniske dørlås bliver logget.

Hvis et nøglekort mistes, er leverandøren ansvarlig for at give hjælpemiddeldepotet besked herom hurtigst muligt, så kortet kan blive lukket i systemet. Nøglekort må ikke efterlades uden opsyn, f.eks. i bilen.

Omkostninger til installering af låsesystem, oprettelse af nøglekort eller app adgang, afholdes af Varde Kommune. Leverandøren er ansvarlig for utilsigtet brug af adgang til borgeren.

Ved bortkomst af borgernøgler i leverandørens varetægt, er leverandøren dog forpligtet til at afholde de udgifter, der måtte være forbundet hermed, f.eks. udskiftning af lås hos borger.

Varde kommune forventer at udskifte eksisterende låsesystem med nøglekort til et låsesystem med en app løsning fra medio 2026, så løsningen med nøglekort udgår med udgangen af 2026.

3.15 GPS

Borgere kan være bevilliget en GPS, hvis borgeren ikke er orienteret i tid og sted, forlader adressen uden at kunne finde tilbage og derved udsætter sig selv eller andre for fare.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere er bekendte med og overholder Varde Kommunes retningslinjer for GPS samt gældende regler om magtanvendelse. Ved indgåelse af kontrakt, vil den godkendte leverandør få adgang til retningslinjer, hvor gældende procedurer for GPS indgår.

Leverandøren skal bistå i eftersøgningen af borgere, der forlader hjemmet, når eftersøgningen foregår inden for en rimelig afstand af borgerens hjem.

4 Øvrige betingelser for udførelse af hjælpen

4.1 Hjælpemidler og velfærdsteknologi

Varde Kommune yder støtte, råd og vejledning omkring hjælpemidler og velfærdsteknologi til borgere visiteret til den private leverandør, på lige fod med borgere visiteret til den kommunale hjemmepleje.

Varde Kommune stiller nødvendige hjælpemidler til rådighed for kommunens borgere efter forudgående bevilling hertil, i overensstemmelse med gældende lovgivning på området. Myndighed foretager en konkret individuel vurdering og yder støtten efter bestemmelserne i servicelovens § 112.

Der henvises til kommunens hjemmeside for nærmere info om tilbuddene: [Hjælpemidler og boligindretning - Varde Kommune](#)

Varde Kommune sørger for at bringe og hente bevilgede hjælpemidler fra Varde Kommunes hjælpemiddeldepot. Hjælpemiddeldepotet kører ud på fastsatte køredage. Hjælpemiddeldepotet kan ikke tilbyde at flytte møbler eller andet inventar i eget hjem. Hvis borger ønsker det, kan der efter forudgående aftale, aftales tidspunkt for selv at hente eller returnere hjælpemidler på depotet.

Det er et krav, at leverandøren bistår borgere, som ikke selv er i stand til at kontakte Myndighed, med at ansøge om hjælpemidler eller reparation af hjælpemidler jf. de gældende procedurer.

Borger er selv forpligtet til dagligt vedligehold af udlånte hjælpemidler efter servicelovens § 112. Leverandøren skal dog bistå borgere, som ikke selv er i stand til at sikre den daglige vedligeholdelse. Leverandøren skal desuden sikre, at hjælpemidler og arbejdsredskaber holdes rene ved jævnlig vask og/eller desinfektion. Hjælpemidler og arbejdsredskaber skal have et hygiejneniveau, så smitterisiko minimeres/undgås.

Det er ligeledes et krav, at leverandøren bistår borgeren med bestilling af batterier til høreapparat, bestilling af bleer, urologiprodukter, stomiprodukter og lignende, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis en borger bliver udskrevet fra sygehuset og har midlertidigt behov for hjælpemidler, udlånes disse af sygehuset og skal afleveres tilbage, når behovet er ophørt eller hjælpemidlerne tildeles permanent af

Varde Kommune. Hvis borgeren eller dennes pårørende ikke selv er i stand til det, skal leverandøren bistå borgeren med at lave aftaler med sygehuset om tilbagelevering af hjælpemidlerne.

4.2 APV-redskaber efter Arbejdsmiljøloven

Redskaber, som anvendes af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø, betragtes ikke som hjælpemidler efter serviceloven, men som arbejdsredskaber efter arbejdsmiljøloven. Varde Kommune stiller nødvendige APV-redskaber efter arbejdsmiljøloven til forflytninger, til rådighed for alle leverandører svarende til udvalget af arbejdsredskaber til forflytninger til de kommunale medarbejdere.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne kan udføre opgaven sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, herunder kan anvende de tilgængelige arbejdsredskaber således, at der kan ske en effektiv forebyggende indsats af forflytningsskader og unødigt nedslidning af medarbejdere.

Hvis hjælpemidlet/redskabet både er nødvendigt af hensyn til arbejdsmiljøet og kan bevilges efter servicelovens § 112, ligger ansvaret for tilvejebringelsen hos den part, hvor hensynet vægter højest. Det er Myndighed, der afgør det.

4.3 APV og forflytninger

Leverandøren skal sikre, at der foretages en vurdering af, hvorvidt borgerens hjem er en egnet arbejdsplads (APV), samt at der bliver installeret de nødvendige arbejdsredskaber. Vurderingen foretages i forbindelse med opstart af den bevilligede hjælp hos borgeren. Ved vurderingen konkluderes, hvilke APV-redskaber (eksklusiv personlige værnemidler), der er behov for i hjemmet, og levering af disse aftales. Vurderingen gennemføres ud fra gældende regler.

Hvis behovet for hjælp ophører, skal APV-redskaberne returneres. Leverandøren er forpligtet til at orientere borgeren om dette ved opstart af hjælp.

Ved borgere med behov for hjælp til forflytninger, skal leverandøren desuden sikre, at der bliver udarbejdet en forflytningsvejledning, som medarbejderne kan følge. APV og forflytningsbeskrivelser dokumenteres i EOJ systemet.

Der henstilles til, at leverandøren udpeger og uddanner forflytningsvejledere, som har ansvaret for APV og forflytninger. Varde Kommunes forflytningsvejledere mødes 1-2 gange årligt, hvor leverandørens forflytningsvejleder også vil have mulighed for at deltage. Varde Kommunes forflytningsvejledere gennemfører et 6 dages AMU-forløb i "Vejledning i forflytninger". Der forventes, at leverandørens forflytningsvejledere gennemfører tilsvarende uddannelse.

Forflytningsvejlederen skal give instruktion til leverandørens medarbejdere i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler. Forflytningsvejlederen er desuden kontaktperson for samarbejdet med Varde Kommune i forhold til bevilling af hjælpemidler. Det er et krav, at leverandøren efterlever den til enhver tid gældende procedure ved ansøgning om hjælpemidler som findes i MMC.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere har kendskab til korrekt anvendelse og håndtering af gængse arbejdsredskaber og hjælpemidler, f.eks. el-seng, lift, sejl og vendesystemer samt, at de deltager i kompetenceudviklingskurser hvert 3.år.

Leverandøren er forpligtet til løbende at følge op på hjemmets egnethed som arbejdsplads og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer, skal leverandøren orientere Myndighed.

4.4 Værnemidler

Det er et krav, at leverandøren følger Sundhedsstyrelsens til enhver tid gældende anbefalinger i forhold til brug af værnemidler, der kan findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside: [Fagperson | Sundhedsstyrelsen](#), samt de gældende procedurer i Varde Kommune, som findes i MMC.

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgifter til alle former for nødvendige værnemidler. Dette gør sig også gældende, hvis der opstår ekstraordinære situationer med særlige krav til brug af værnemidler f.eks. under en pandemi.

4.5 Akutdepotet

I Varde Kommune er oprettet akutdepoter, som indeholder et standardsortiment af hjælpemidler, primært beregnet til brug uden for Hjælpemiddeldepotets åbningstid, som er hverdage mellem kl. 8 og 15.

Retningslinjen for benyttelse af akutdepoter findes i MMC.

5 Særlige forhold ved levering af indsatser efter sundhedsloven

5.1 Overdragelse af indsatser efter sundhedslovens § 138

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri sygepleje efter lægehenvvisning til personer med ophold i kommunen.

Det er på vegne af Kommunalbestyrelsen at den kommunale sygepleje, tildeler sundhedsfaglige indsatser efter lægeordination. Denne opgave kan ikke overdrages til den private leverandør. Jf. Bek. nr. 1601 af 21/12/2007 om sygepleje og VEJ nr. 102 af 11/12/2006 om sygepleje.

Medarbejdere der varetager den sundhedsfaglige behandling efter lægeordination, agerer derfor som den behandlingsansvarlige læges medhjælp i dennes patientbehandling. Jf. VEJ nr. 115 af 11/12/2009 om autoriserede sundhedspersoner benyttelse af medhjælp (delegation af forbeholdt sundhedsfaglig virksomhed)

Den kommunale sygepleje overdrager sygeplejefaglige indsatser til private leverandører af hjemmepleje efter serviceloven og ældreløven, på samme måde som til den kommunale leverandør. Leverandøren skal kunne levere alle overdragede sygeplejefaglige indsatser dag, aften og nat, hele året rundt.

Arbejdsgangen er, at den kommunale sygepleje på baggrund af en sygeplejefaglig udredning, vurderer borgerens behov for sygeplejefaglige indsatser. Hvis borgeren eller dennes pårørende kan oplæres i at varetage opgaven, er den kommunale sygepleje ansvarlig for oplæringen. Det er til enhver tid den kommunale sygepleje, der ud fra Varde Kommunes sygeplejefaglige indsatskatalog træffer beslutning om, at en sygeplejefaglig indsats kan overdrages eller videredelegeres samt til hvilken faggruppe. Leverandøren er ansvarlig for løbende opfølgning, tilpasning af indsatsen samt de faglige handlinger hertil samt at afslutte den sygeplejefaglige indsats, når denne ikke længere er relevant samt give tilbagemelding til den kommunale sygepleje.

Den private leverandør skal levere de indsatser den kommunale sygepleje vurderer er relevante at overdrage eller videredelegere og følge den plan, den kommunale sygepleje har lagt sammen med borgeren og den behandlingsansvarlige læge. Leverandøren skal efterleve den til enhver tid gældende samarbejdsmodel i Varde Kommune for opgaveoverdragelse/videredelegation. Se Bilag 5: Indsatskatalog og kompetenceprofiler for sundhedslovsindsatser §138 og videredelegeringsskemaer.

Leverandøren skal kontinuerligt sikre, at medarbejderne har en uddannelse med de kvalifikationer og generelle basiskompetencer, der matcher de sundhedsfaglige indsatser, de skal udføre. Leverandøren er ansvarlig for at melde tilbage til den kommunale sygepleje ved behov for oplæring eller opkvalificering.

Det er et krav, at leverandøren i forhold til overdraget sygepleje, efterlever de til enhver tid gældende procedurer og instrukser for sygepleje, f.eks. instruks for medicinhåndtering i Varde Kommune, procedure for forebyggelse af trykspor/tryksår mv, samt instruks for fravalg og afbrydelse af behandling, herunder genoplivningsforsøg. Leverandøren skal således have adgang til disse instrukser og procedurer via MMC og agere derefter som følge af opdateringer eller nye lovkrav. Rammer og procedurer skal være kendt og fulgt af medarbejderne.

Leverandører af indsatser efter Sundhedslovens § 138 er underlagt krav om tavshedspligt efter kapitel 9 i Sundhedsloven.

Leverandørens autoriserede sundhedsfaglige medarbejdere skal indgå i et samarbejde med den kommunale sygepleje om undervisning, oplæring og supervision af leverandørens medarbejdere – dvs. også ikke sundhedsfagligt medarbejdere, der benyttes som medhjælp af den kommunale sygepleje.

Leverandørens medarbejdere er forpligtet på at deltage på de obligatoriske kompetencekurser for nyansatte afviklet af Varde Kommune.

5.2 Sygeplejeartikler

Varde Kommune afholder udgifter til sygeplejeartikler, der anvendes i forbindelse med levering af overdragede sundhedsfaglige indsatser, det gælder f.eks. sårplejeprodukter, sprøjter og kanyler. Udlevering af sygeplejeartikler sker efter nærmere aftale mellem den private leverandør og den kommunale sygepleje.

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgifter til sygeplejeartikler, der er at betragte som værnemidler, f.eks. usterile handsker, overtrækskitler mm. Der henvises til afsnit 4.4. om værnemidler.

Borgerne skal selv indkøbe artikler til personlig pleje som f.eks. engangsvaskeklude, affaldsposer osv.

5.3 MMC - MyMedCards

Udover de lovbestemte sundhedsfaglige instrukser og procedurer, der lokalt skal være udarbejdet, kendt og fulgt af medarbejderne, anvendes også MMC for at kvalitetssikre en given indsats.

Varde Kommune har tilkøbt adgang til MMC, hvor leverandøren kan tilgå procedurer og instrukser.

Leverandøren skal kunne tilgå MMC under Varde Kommunes licens.

5.4 Tidlig Opsporing (TO)

I Varde Kommune anvendes Tidlig Opsporing (TO) som er tidlig opsporing af hverdagsforandringer, hvor borgernes ændringer i forhold til den habituelle tilstand observeres, dokumenteres og evt. handles på.

Leverandøren er forpligtiget til at anvende TO samt føre tilsyn med, at metoderne for TO bliver anvendt. Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejdernes viden om TO løbende opdateres. Det er ligeledes et krav, at leverandøren dokumenterer data om TO i EOJ-systemet.

5.5 Dokumentation efter Sundhedsloven

For de faggrupper, der udfører sundhedsfaglig pleje og behandling indenfor Sundhedsloven, følger der en journalføringspligt Jf. BEK nr. 713 af 12/06/2024 om autoriserede sundhedspersoner journalføring.

Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer og muligheder for at journalføre den sundhedsfaglige behandling og dermed overholder den journalføringspraksis, som er besluttet i Varde Kommune. Der henvises i øvrigt til afsnit 6.2 i kravsspecifikationen, hvor generelle krav til dokumentation er beskrevet.

5.6 Det fælles medicinkort (FMK)

Det er et krav, at leverandører af sundhedslovsindsatser anvender FMK på lige fod med Varde Kommunes øvrige medarbejdere og efter de gældende retningslinjer. FMK tilgås via EOJ systemet og adgang forudsætter, at medarbejderen har en sundhedsfaglig autorisation.

6 Kvalitet og dokumentation

Kvalitet i Varde Kommune handler bl.a. om efterlevelse af det til enhver tid gældende politisk besluttede serviceniveau, rammer for udførelse af hjemmepleje efter ældreloven og kvalitetsstandarder for hjemmepleje efter serviceloven. Det handler også om efterlevelse af specifikke procedurer og lovkrav, om systematisk vidensdeling samt om at afstemme og indfri forventninger mellem kommunen, leverandøren og den borger, som modtager hjemmepleje.

Det handler bl.a. om:

- At plejeomsorgsforløb gradueres efter borgers ressourcer, egne mål og en faglig vurdering af funktionsevne i tæt samarbejde med borger og evt. pårørende og har altid et forebyggende-, rehabiliterende og/eller vedligeholdende sigte.
- Levering af visiterede indsatser og forløb på det fastsatte faglige niveau jf. gældende retningslinjer og vejledninger i Varde Kommune.
- At borgerne har en oplevelse efterlevelse af serviceniveau og serviceinformation.
- At have fokus på og forebygge fejl via registrering og aktivt arbejde med utilsigtede hændelser.
- At forebygge begyndende sygdom og indlæggelser ved Tidlig opsporing og Tidlig opsporing af begyndende sygdom.
- Løbende og korrekt dokumentation af de indsatser, der leveres til borgerne.
- Tværgående samarbejde med øvrige leverandører fx Myndighed, kommunal sygepleje, demenskoordinatorer samt Varde Kommunes uddannelsesafdeling om elevforpligtigelsen.
- Efterlevelse af Social- og Sundhedsudvalgets vision om;
 - At tage udgangspunkt i det enkelte menneske, så det føler sig set og hørt.

- Det borgerne kan selv, skal de selv.
- Medarbejderne skal støtte og motivere borgerne i at mestre deres eget liv, træffe egne frie valg og leve det gode liv.

6.1 Serviceniveau

For hjemmepleje efter ældreloven har Kommunalbestyrelsen i Varde Kommune vedtaget de overordnede rammer for og indhold i pleje- og omsorgsforløb efter ældreloven, der er beskrevet som en overordnet serviceinformation til borgerne.

For hjemmepleje efter serviceloven, har Kommunalbestyrelsen vedtaget kvalitetsstandarder, der beskriver de indsatser, Varde Kommune tilbyder borgere over 18 år.

Serviceinformation og kvalitetsstandarder danner grundlag for serviceniveauet og de kvalitetsmæssige krav i Varde Kommune, sammen med den gældende lovgivning.

Det er et krav, at leverandøren holder sig løbende orienteret om evt. ændringer og til enhver tid efterlever det af Kommunalbestyrelsens godkendte serviceniveau for levering af hjemmepleje efter serviceloven og ældreloven.

6.2 Dokumentation

Varde Kommune arbejder efter dokumentationsmetoden Fælles Sprog 3 (FSIII) og dokumenterer i EOJ-systemet Nexus, der også er det, som skal anvendes af leverandøren. Leverandøren skal i forbindelse med journalføring overholde både de bestemmelser, der foreligger på nationalt plan samt Kommunens egne bestemmelser, der findes i MMC som vejledninger til dokumentation i Nexus. Leverandøren skal til enhver tid efterleve alle gældende procedurer, der er relevante for de opgaver, der løses på vegne af Varde kommune.

Varde Kommune kan til enhver tid stille krav om, at leverandøren skal efterleve nye procedurer, hvis procedurerne vurderes at have afgørende betydning for efterlevelse af lovkrav, opgaveløsningen, kvalitet eller samarbejdsrelationen. Eller hvis procedurerne udspringer af væsentlige ændringer i opsætning eller brug af EOJ-systemet.

Leverandøren skal efterleve følgende krav ift. dokumentation:

- Det er et krav, at det er den samme person, som har udført den konkrete opgave hos borgeren, som også dokumenterer i borgerens journal.
- Der dokumenteres tidstro, hvilket vil sige i forbindelse med opgavens udførelse eller snarest muligt herefter, og senest ved arbejdstids ophør.

6.3 Magtanvendelse og tvang

Leverandøren må som udgangspunkt ikke anvende magt jf. servicelovens §§ 124-124a eller tvang i forbindelse med behandling jf. LBK nr. 126 af 27/01/2019 om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile.

Magtanvendelse skal altid være undtagelsen, efter mindsteindgrebsprincippet, stå mål med det man ønsker at opnå og må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk støtte.

Leverandøren er forpligtet til at følge gældende regler i Serviceloven samt Varde Kommunes retningslinjer, for registrering, indberetning og dokumentation af magtanvendelse og arbejde ud fra de til enhver tid gældende procedurer for magtanvendelse.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejderne til enhver tid er opdateret på de gældende procedurer, regler og lovgivning på områderne. Dette sker ved, at leverandørens medarbejdere kan fremvise et bestået kursusbevis efter gennemførsel af Varde Kommunes e-learning om magtanvendelse.

6.4 Sundhedslovsindsatser og samtykke

Leverandøren har det overordnede ansvar for de sundhedslovsindsatser leverandøren varetager, og det forventes at leverandøren løbende kvalitetssikrer leveringen af indsatserne ved at sikre, at indsatserne lever op til gældende standarder for sundhedslovsydelser, samt at personalet der leverer indsatserne, har de nødvendige kompetencer.

Det er Varde Kommunes sygepleje der varetager den sygeplejefaglige udredning, indhenter samtykke til behandling, visiterer indsatserne og videregiver sundhedslovsindsatserne til leverandøren.

Leverandøren skal til enhver tid overholde borgerens retssikkerhed indenfor diverse lovgivningsområder og følge Varde Kommunes procedurer for indhentelse af samtykke til behandling.

7 Kvalitetsopfølgning

7.1 Egenkontrol

Leverandøren skal udføre egenkontrol, der sikrer, at den bevilligede hjælp leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede godkendelsesmateriale.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde aktivt med kvalitetsudvikling gennem opfølgning på opnåede resultater samt på effekten af den leverede hjælp. I de tilfælde, hvor forventede resultater ikke er opnået, skal leverandøren iværksætte handlinger, der understøtter opnåelse af resultater og effekt.

7.2 Undersøgelse af borgernes tilfredshed

Varde Kommune ønsker, at borgerne udtrykker høj tilfredshed med den hjælp de modtager fra kommunen eller kommunens private leverandører.

For at undersøge borgernes tilfredshed gennemføres tilfredshedsundersøgelser fra centralt hold hvert 2. år. Undersøgelsen foretages både for borgere, som har valgt privat leverandør og borgere der har valgt kommunal leverandør.

Leverandøren forpligter sig til at arbejde med resultaterne af undersøgelsen, herunder iværksætte aktiviteter til at rette op på ikke tilfredsstillende resultater, samt formidle resultater og eventuelt iværksætte aktiviteter til borgerne og deres pårørende.

Det er et krav, at leverandøren arbejder målrettet for enten at fastholde en udtrykt tilfredshed eller at øge tilfredsheden, som borgerne og deres pårørende giver udtryk for.

7.3 Tilsyn

Varde Kommune er forpligtet til at sikre, at den hjælp, borgerne bliver bevilget, leveres i det omfang og på den måde, det er bestemt gennem det til enhver tid gældende serviceniveau, rammer for udførelsen af hjælpen og lovgivning – og som angivet i materialet til godkendelse af fritvalgsleverandører. Varde Kommune vil derfor løbende følge op på kvaliteten af den leverede hjælp for at sikre, at opgavevaretagelsen efterlever kravene.

Leverandøren er underlagt Ældretilsynet, der for Varde Kommunes vedkommende udføres af Silkeborg kommune. Ældretilsynet fører tilsyn med kvalitet i plejen og gennemfører et anmeldt tilsynsbesøg i hver plejeenhed inden for en periode på fem 5 år. Det er et krav, at leverandøren deltager aktivt i tilsynet og efterlever anvisninger herfra.

Leverandøren som udfører sundhedsfaglige indsatser, er desuden underlagt de sundhedsfaglige tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed. Tilsynet vurderer patientsikkerheden på stedet og kan pålægge stedet forbedringer indenfor identificerede sundhedsfaglige områder, f.eks. journalføring, medicin-håndtering, samtykke til behandling, hygiejne mv. Leverandøren er således forpligtiget til at være oprettet i behandlingsregistret.

Leverandøren skal kende og efterleve de til enhver tid gældende målepunkter i de sundhedsfaglige tilsyn, som findes på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside. [Tilsyn med plejeområdet | Styrelsen for Patientsikkerhed](#)

7.4 Utilsigtede hændelser (UTH)

Leverandører af sundhedslovsindsatser er efter Sundhedsloven forpligtet til at indrapportere utilsigtede hændelser til Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut og kan inddrage Varde Kommunes Risikomanager i Social- og Sundhedsafdelingen.

Leverandøren er forpligtet til at instruere medarbejdere, der leverer ydelser efter Sundhedsloven, til at indrapportere utilsigtede hændelser og sikre, der bliver uddraget læring af hændelserne med henblik på at styrke patientsikkerheden.

Varde Kommunes Risikomanager behandler indrapporteringerne efter gældende retningslinjer fra Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut og Varde Kommune. Det betyder, at leverandøren er sagsbehandler af egne utilsigtede hændelser og skal inddrage Risikomanager i analysearbejdet ved alvorlige og dødelige hændelser jf. Varde Kommunes retningslinje for UTH.

Leverandøren skal sikre, at der bliver udarbejdet handleplaner på baggrund af analysearbejdet samt, at hændelserne bidrager til læring og vidensdeling, således lignende hændelser forebygges. Leverandøren skal ligeledes sikre, at identificerede kvalitetssikringstiltag bliver implementeret hos medarbejderne.

Leverandørens lokale UTH sagsbehandler kan deltage i kommunens forum for lokale sagsbehandlere, der afholdes ca. fire gange årligt.

7.5 Klager

Leverandøren er forpligtiget til at dokumentere alle klager i borgerens sag, uanset hvad de handler om og hvordan de modtages. Dokumentation af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, så gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal behandle klager over opgavens udførsel hurtigst muligt. Ved mindre uoverensstemmelser mellem leverandøren, borgerne og deres pårørende, håndteres klagen af leverandøren. Hvis leverandøren modtager skriftlige eller mundtlige klager fra borgere, pårørende eller andre aktører af alvorlig karakter, er leverandøren forpligtet til at orientere Myndighed i Varde Kommune. Klager forventes besvaret inden for 7 hverdage.

Klager vedrørende visitationsafgørelser behandles af Myndighed. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Myndighed i Varde Kommune.

Modtager Varde Kommune klage over leverandørens udførsel af opgaver, vil denne blive sendt til leverandøren med information om, hvornår og hvordan klagen ønskes besvaret.

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

7.6 Aktindsigt

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende borgeren selv. Der henvises til retssikkerhedslovens § 43, der omtaler opgaver, som offentlige myndigheder overlader til private, samt til offentlighedsloven.

Tilsvarende regler om ret til indsigt i registrerede personoplysninger gælder efter persondataloven. Aktindsigt i borgers sundhedsdata behandles efter sundhedsloven.

Leverandøren skal, ved anmodning om aktindsigt fra borgere eller andre aktører, henvise til Myndighed som vil besvare aktindsigten.

8 Samarbejde

8.1 Samarbejde med relevante aktører

Leverandøren forpligter sig til at afholde ugentlige tværfaglige møder med deltagelse af leverandørens plejepersonale, terapeut samt kommunens visitator og sygeplejerske.

Leverandørens medarbejdere skal være orienteret om borgernes forløb, indsatser og behov samt kunne indgå i tværfaglige drøftelser om tilpasning og justering af indsatser.

Derudover forpligter leverandøren sig til løbende samarbejde med og tilbagemelding til følgende samarbejdspartnere:

- Praktiserende læger og sygehuse
- Myndighed Varde Kommune
- Hjælpemiddeldepotet Varde Kommune
- Varde Kommunes sygepleje
- Demenskonsulenter i Varde Kommune
- Center træning og rehabilitering, Varde Kommune
- Dagshjem, midlertidige ophold og plejehjem i Varde Kommune
- Socialpædagogiske medarbejdere i Varde Kommune
- Social- og sundhedsafdelingen, Varde Kommune
- Civilsamfund, frivillige samt pårørende

- Evt. andre med relevans for borgerforløbet

Leverandøren skal stille ressourcer til rådighed til forberedelse og afholdelse af tværfaglige samarbejds-møder, samt til øvrige med behov for tæt samarbejde om borgernes forløb.

Det er et krav at leverandøren kender og følger aftalerne i SAMB:BO samt Varde Kommunes samarbejds-aftaler mellem de forskellige leverandører. Aftalerne findes i MMC.

8.2 Tilgængelighed

Leverandøren skal sikre, at der forefindes et hovednummer som borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere kan benytte i tidsrummet kl. 8.00 – 15.30 på hverdage.

Borgere med nødkald skal kunne kontakte leverandøren telefonisk gennem hele døgnet alle dage, året rundt.

Myndighed skal kunne kontakte koordinerende medarbejder hos leverandøren alle ugens dage i tidsrummet kl. 8.00 – 15.00 for at koordinere udskrivelser. På samme måde er leverandøren forpligtet til at medsende et kontaktnr. i indlæggelsesrapporten, så sygehuset jf. gældende SAM:BO aftale kan kontakte leverandøren om udskrivelse af kendte borgere, hele døgnet alle årets dage.

Leverandøren skal besvare mails inden for 24 timer fra modtagelsen heraf. Mailkorrespondancer med personfølsomme oplysninger skal foregå via sikker e-mail.

Korrespondance med borgere, pårørende eller andre aktører, skal ligeledes foregå via sikker e-mail og alternativt pr. almindelig post.

8.3 Dialogmøder

Leverandøren er forpligtet til at deltage i 2 årlige møder, hvor der følges op på den indgåede aftale, på kvaliteten i opgaveløsningen og på samarbejdet generelt.

Møderne vil være med deltagelse af leder af Myndighed, Ældrechefen, konsulent fra Varde Kommune og repræsentanter fra den private leverandør. Leverandøren forpligter sig til at stille med repræsentanter til møderne, som matcher deltagerkredsen fra kommunen.

Varde Kommune er ansvarlig for afholdelse af møderne.

9. Medarbejderforhold

Det er leverandørens ansvar at levere den bevilligede hjælp på kompetent og forsvarlig vis og i overensstemmelse med det politisk besluttede serviceniveau.

Leverandøren skal være i stand til at levere hjemmepleje, der spænder fra relativt enkle, praktiske indsatser hos velfungerende borgere, til omfattende pleje og sygepleje hos stærkt svækkede og syge borgere. Leverandøren skal derfor altid sikre, at der er det rette match mellem borgerens kompleksitet og den enkelte medarbejders kompetencer.

Det brede spænd i opgaver stiller krav til, at leverandørens organisation omfatter en række funktioner og kompetencer, der understøtter medarbejderne samt levering af den bevilligede hjælp og en løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer.

9.1 Medarbejderpolitik og leverandørens forpligtelser

Leverandøren er desuden forpligtet til at sikre, at virksomhedens medarbejdere:

- Er bekendt med at nærtstående til medarbejdere og medarbejdere ikke må modtage gaver, testamentarisk arv og/eller lignende økonomiske fordele fra borgere i Varde Kommune, som medarbejderne leverer indsatser eller forløb til, under nærværende aftale. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem medarbejderne og borgerne.
- Er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres for Varde Kommune. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er kendt med disse.
- Overholder tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 og 3, om forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne afgiver tavshedserklæring ved ansættelse og denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved aftalens ophør.
- Har en skærpet underretningspligt og skal derudover have kendskab til leverandørens forpligtelse til at gøre Varde kommune opmærksom på forhold, der kræver handling i forhold til den enkelte borger.

Leverandøren skal desuden sikre, at der foreligger opdaterede medarbejderlister, billedlegitimation, ansættelsesbreve og uddannelsesbeviser på medarbejderne.

9.2 Løn- og ansættelsesforhold

Leverandørens ansatte skal være sikret løn, arbejdstider og arbejdsvilkår, som svarer til de overenskomstmæssige aftaler, der er indgået inden for fagområdet og repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark. Leverandøren skal overholde gældende lovgivning i forhold til at være arbejdsgiver og Varde Kommunes arbejdsklausul jf. kontrakten.

9.3 Krav til ledelsen hos leverandøren

Varde Kommune stiller ikke specielle krav til den daglige ledelses uddannelsesbaggrund. Varde Kommune forventer dog, at leverandøren byder ind med en højt kvalificeret ledelse, hvor den daglige ledelse har de nødvendige kompetencer til at sikre, at den leverede helhedspleje og sygepleje kan foregå på faglig kompetent vis og med et forebyggende og rehabiliterende sigte, samt at der løbende sikres udvikling af medarbejderne og af plejen til gavn for borgerne.

Varde Kommune forventer, at ledelsen er i stand til at håndtere problemer og akut opståede hændelser i dagligdagen i relation til borgere, pårørende, medarbejdere og samarbejdspartnere.

Varde Kommune forventer ligeledes, at ledelsen er i stand til at skabe gode og sikre rammer for såvel medarbejderne som borgerne.

Hvis den daglige ledelse bliver udskiftet i aftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til at underrette Varde Kommune herom.

9.4 Krav til medarbejdernes faglige kompetencer

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at indsatser og forløb til enhver tid ydes af kvalificerede og kompetente medarbejdere, der er i stand til at udføre opgaverne på faglig forsvarlig vis.

Krav til medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund skal matche opgavens karakter. Således skal træningsindsatser jf. Ældreloven leveres af terapeutfagligt uddannet personale og plejeopgaver, der fordrer særlige plejekompetencer, skal leveres af personale, der er uddannet hertil. Derudover skal leverandøren leve op til de krav, som er angivet under pkt. 3.4.2 i dokumentet Godkendelsesprocedure og godkendelseskriterier.

Medarbejderne skal have de nødvendige kompetencer til at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor borgerne aktivt inddrages i opgaveløsningen. Medarbejderne skal være i stand til at tilrettelægge og løbende tilpasse hjælpen ud fra deres faglige vurderinger og i dialog med borgeren og dennes pårørende. Ligeledes skal medarbejderne være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand og handle derefter.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne er opdaterede inden for aktuel viden på social- og sundhedsområdet samt inden for teknologi i en sådan grad, at de kan støtte borgerne i at benytte deres hjælpemidler, herunder også IT- og kommunikationshjælpemidler.

Leverandøren skal desuden sikre, at medarbejderne får den nødvendige opbakning/supervision i det daglige arbejde, samt at medarbejderne gennemgår den nødvendige udvikling og vedligeholdelse af deres kompetencer. Der stilles krav om, at medarbejderne kan oplære svarende til eget uddannelsesniveau.

I takt med, at karakteren af hjemmepleje bliver stadig mere kompleks, er leverandøren forpligtet til at sikre, at medarbejderne bliver efteruddannet, så de kan imødekomme det til enhver tid gældende behov for kompetencer. Varde Kommune forventer, at leverandøren afsætter de nødvendige ressourcer hertil.

Varde Kommune forventer at leverandørens medarbejdere deltager på det interne introduktionskursus. Se under punkt 9.7

9.5 Generelle krav til medarbejderne ved levering af hjælp

Kommunen stiller følgende generelle krav til medarbejderne ved levering af den bevilligede hjælp:

- Medarbejderne må ikke have tætte familiemæssige relationer til de borgere, de leverer indsatser eller forløb til.
- Medarbejderne skal kunne fremvise anmærkningsfri privat straffeattest. Der kan dog ses bort fra anmærkningen, hvis denne er irrelevant for ansættelsen.
- Medarbejderne må ikke være påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer i arbejdstiden.
- Medarbejderne må ikke anvende nikotinprodukter i borgernes hjem.
- Medarbejderne må ikke opholde sig i borgernes hjem uden den enkelte borgers tilstedeværelse.
- Medarbejderne skal kunne gøre sig forståelige på dansk, såvel mundtligt som skriftligt, samt kunne læse dansk, så opgaven løftes fagligt forsvarligt.
- Medarbejderne har tilstrækkelige IT-kundskaber til at kunne anvende og betjene Varde Kommunes EOJ-system og opslagsværket MMC på såvel pc som på tablets og/eller smartphone.
- Medarbejderne skal være i stand til at dokumentere i Varde Kommunes EOJ-system jf. gældende procedurer for dokumentation.
- Medarbejderne skal kende og forstå beskrivelsen af de bevilligede indsatser og forløb.
- Medarbejderne skal være i stand til at indgå i en positiv dialog med borgere og deres pårørende om deres ønsker til hjælpen og løbende tilpasse hjælpen derefter.

- Medarbejderne skal være i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger i Varde Kommune, hvis borgeren måtte have behov herfor.
- Medarbejderne skal være uddannet i førstehjælp, hygiejne, brandbekæmpelse og forflytnings-teknik.

9.6 Arbejdsbeklædning

Medarbejderne skal altid fremstå velsoignerede og være iført en arbejdsdragt, der lever op til de til enhver tid gældende krav. Medarbejderne skal være bekendte med, og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.

Det skal tilstræbes, at alle leverandørens medarbejdere bærer ens eller tilsvarende beklædning, når de er i borgerkontakt. Borgere skal nemt kunne identificere medarbejderen som værende en af leverandørens medarbejdere. Medarbejderne skal desuden altid bære synlig billedlegitimation.

Leverandøren er selv ansvarlig for at anskaffe tøjet, samt sikre at det bruges korrekt af medarbejderne. Det er således leverandøren der er ansvarlig for opbevaring, renholdelse og vedligeholdelse, samt eventuelt fører tilsyn med at medarbejderen overholder retningslinjerne.

Arbejdsdragten er ikke at betragte som et personligt værnemiddel, og er derfor ikke beregnet til beskyttelse ved særlige procedurer. Arbejdsdragt samt håndtering heraf, skal følge de til enhver tid eksisterende anbefalinger – herunder til hygiejne.

9.7 Introduktion og Kompetenceudvikling af medarbejdere

Leverandøren forpligter sig til at deltage i undervisning og i de samarbejds- og udviklingsfora, som Varde Kommune inviterer til, herunder et obligatorisk introduktionsprogram for private leverandøreres nøglemedarbejdere.

Det er et krav, at leverandørens nøglemedarbejdere gennemgår det, til en hver tid gældende, onboardingforløb for ansatte på Varde Kommunes ældreområde samt de tilhørende e-learning programer.

Ligeledes er det et krav, at medarbejderne løbende tilbydes kompetencegivende efter- og videre uddannelse.

I forbindelse med implementering af tværorganisatoriske forandringer forventes den private leverandørs medarbejdere også at deltage i kurser.

10. Elevforpligtigelse og samarbejde med uddannelsesafdelingen

Leverandøren har uddannelsesforpligtelse svarende til den kommunale leverandør og arbejder tæt sammen med Varde Kommunes uddannelsesafdeling i uddannelse af SOSU-elever, herunder rekrutteringsforløb og aktiviteter forud for de ordinære elevforløb.

Leverandøren har et ansvar i at sikre introduktion, trivsel og oplæring i fagområdet i tæt samarbejde med oplæringsvejledere, som har den overordnede tovholderfunktion i forhold til den enkelte elevs

målopnåelse og uddannelsesforløb. Medarbejdere skal kunne oplære svarende til eget uddannelsesniveau.

Leverandørens elevansvarlige er i tæt dialog med uddannelsesafdelingens oplæringsvejledere, koordinator og mentor for sprog- og kultur, omkring den enkelte elev.

Leverandøren samarbejder med kontaktperson fra uddannelsesafdelingen om overordnet trivsel, elevevaluering, uddannelsestænkning og planlægning samt tilpasning af elevantal.

På overordnet ledelsesniveau er leverandøren medansvarlig for at sikre uddannelse af høj kvalitet og rekruttering til ældre, sundheds- og socialområdet.

10.1 Fordelingsnøgle elever

Fordeling af SSH- og SSA- elever afhænger af personalesammensætningen det enkelte sted – jf. at man uddanner svarende til eget uddannelsesniveau. Der vil være tæt dialog mellem den enkelte virksomhed og uddannelsesafdelingen om elevfordelingen. Antallet af elever vil kunne variere lidt, men vil tilstræbes at følge nedenstående fordeling:

- Plejecentre – 1 elev for hver 5-6 faglært social- og sundhedsmedarbejder.
- Hjemmepleje – 1 elev for hver 7-8 faglært social- og sundhedsmedarbejder.

11 Praktiske forhold

11.1 Lokaler og medarbejderfaciliteter

Det påhviler leverandøren at stille de nødvendige lokaler og faciliteter til rådighed for sine medarbejdere til at løfte opgaverne under denne aftale, herunder omklædningsfaciliteter, medarbejderrum, parkering til bilerne efter brug m.v.

11.2 Transportmidler

Leverandøren stiller selv biler og andre transportmidler til rådighed for sine medarbejdere til udførelse af opgaverne under denne aftale.

12 IT-udstyr, EOJ-system og brugere

12.1 IT-udstyr (hardware)

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af det nødvendige IT-udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med Varde Kommune, borgerrelateret kommunikation samt dokumentation i Varde Kommunes EOJ-system i forbindelse med opgavevaretagelsen.

Leverandøren stiller selv det nødvendige IT-udstyr til rådighed for medarbejderne til løsning af gængse administrative opgaver, herunder pc/tablet og telefoner.

Varde kommune stiller nødvendigt IT-udstyr til rådighed for borgere, når dette kræves i forhold til indsatsen f.eks. Skærmbesøg og ExorLive.

Gældende krav til IT-udstyr herunder krav i forhold til IT-sikkerhed og verificeringssystem (se bilag 6) skal til enhver tid efterleves.

Der kan forekomme skift i EOJ-system eller andre systemer i aftaleperioden, som nødvendiggør nyt IT-udstyr.

Alle omkostninger til nødvendigt IT-udstyr (hardware) og SIM kort, for at efterleve aftalen, påhviler leverandøren. Dette gælder både indkøb, løbende vedligehold og udskiftning.

Varde Kommune yder ingen form for support på leverandørens IT-udstyr.

Medarbejderen må ikke benytte personligt udstyr så som privat telefon/ tablets, til brug for arbejdsrelaterede app's, til fx nødkald eller EOJ-systemet.

12.2 Internet

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af internet i sine lokaler samt på mobile devices, så der kan foretages tidstro og aktuel registrering i EOJ-systemet samt sikre, at der ikke er risiko for sikkerhedsbrud.

Alle omkostninger til internet påhviler leverandøren og Varde Kommune yder ingen form for support på leverandørens internet.

12.3 IT-sikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at efterleve den til enhver tid gældende informationssikkerhedspolitik i Varde Kommune. Politikken understøtter blandt andet, at Varde Kommune efterlever persondatalovgivningen. Der skal udarbejdes en databehandleraftale mellem leverandøren og Varde Kommune.

For leverandøren skal der være særlig fokus på, at personhenførbare oplysninger ikke er fysisk tilgængelige i lokaler, i biler eller ved besøg hos borgerne. Er der behov for at have oplysningerne på et fysisk medie, skal de i lokaler være låst inde og i biler/ved besøg hos borgere opbevaret i lukket taske, som uvedkommende ikke kan tilgå. Er oplysningerne på papir, skal dette makuleres efter endt brug.

IT-udstyr, herunder pc'er, mobiltelefoner, tablets og andre enheder skal låses, hvis/når medarbejderne forlader det. Uvedkommende må ikke kunne tilgå Varde Kommunes IT-systemer fra leverandørens IT-udstyr. Krav til sikkerhed se bilag 6.

Det er et krav, at hver medarbejder har et unikt login, som er personligt, og det må ikke udleveres til andre. Dette login giver adgang til Varde Kommunes EOJ-system. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne kun benytter deres brugeradgang til Varde Kommunes IT-systemer, når de arbejder i kommunen.

Leverandøren afholder udgifter der er forbundet med overholdelse af IT-sikkerhedskrav.

12.4 Brugeradgang

Leverandørens medarbejdere skal oprettes som brugere i Varde Kommunes brugeradministrations-system og medarbejdere skal oprettes i FKA (Fælles kommunal adgangsstyring).

Det er Varde Kommune der i alle henseender varetager brugeradministration for de private leverandører.

Leverandøren er forpligtet til løbende at oplyse Varde Kommunes brugeradministration om tilgang, ændring i og afgang af medarbejdere. I den forbindelse stilles der krav om, at privatleverandørens ledelse sikrer ledelsestilsyn af, om det er de rigtige medarbejdere der er oprettet som bruger. Dette for at sikre at ingen har adgang til Nexus, som ikke skal have det.

Udgifter til licenser forbundet med benyttelse af VPN, Windows Pc'er samt Web adgang til Office applikationer afholdes af leverandøren.

12.5 EOJ-systemet

Varde Kommune anvender for nuværende EOJ-systemet KMD Nexus. Systemet stilles til rådighed for leverandøren. Leverandøren vil i EOJ-systemet få adgang til data vedrørende de borgere, som har valgt den private leverandør. Leverandøren og dennes medarbejdere, må kun tilgå borgernes data i de tilfælde, hvor det har relevans ift. leveringen af den bevilligede hjælp.

EOJ-systemet består af en web-del, som kan tilgås fra (stationær/bærbar pc eller tablet) og en app, der kan tilgås fra henholdsvis tablets og smartphones. Se bilag om krav til it-udstyr.

Leverandøren skal sikre at medarbejderne til enhver tid kan dokumentere ude hos borgerne i forbindelse med deres besøg.

Dokumentation om borgere og den leverede hjælp i Varde Kommune må ikke foregå fra medarbejdernes private mobiltelefoner og/eller tablets.

Der stilles krav om, at leverandøren anvender EOJ-systemet til de opgaver, som leverandøren løser for Varde Kommune.

Varde Kommune har alle rettigheder til de data, der indgår i EOJ-systemet. Leverandøren skal behandle kommunens data fortroligt.

Leverandøren er forpligtet til at overholde Varde Kommunes instrukser i forhold til dokumentation og håndtering af persondata jf. databehandleraftalen.

12.6 Superbrugere i EOJ-systemet

Det er et krav, at leverandøren udpeger minimum én superbruger, der i hverdagen fungerer som Varde Kommunes kontaktperson i forhold til EOJ-systemet.

Superbrugerne skal varetage spørgsmål og problemafklaringer fra leverandørens medarbejdere vedrørende EOJ-systemet samt sikre, at leverandørens medarbejdere har kendskab til og gør korrekt brug af EOJ-systemet, ud fra gældende procedurer og manualer. Superbrugerne mødes til sparring og information om nyt, ca. hver anden måned, hvor leverandørens superbrugere deltager på lige fod med de kommunale superbrugere. Desuden er superbrugerne ansvarlige for sidemandsoplæring af nye medarbejdere i korrekt brug af EOJ-systemet.

Varde Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med nedbrud, fejl samt afklaringer i brug af kommunens EOJ-system. Det forventes dog, at leverandørens medarbejdere har forespurgt hos egne superbrugere og afklaret, hvorvidt de opståede problemer kan løses via disse, inden der sendes sager til kommunens support.

Varde Kommune vil ved opstart af en ny leverandør sikre oplæring af op til 2 superbrugere i brugen af systemet.

Ved efterfølgende udpegning af nye superbrugere, har den afgående superbruger ansvar for at sidemandsoplære den nye superbruger. Den afgående superbruger har desuden ansvar for at videresende alle mødeindkaldelser til møder i superbrugergruppen til den nye superbruger, samt for at orientere Varde kommunes systemadministratorerne om ændringen.

12.7 Plejeoverblik

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at de kan indberette data til plejeoverblikket.dk

Vejledning fra Sundhedsdatastyrelsen: [PLOV2 - Plejeoverblikket | Sundhedsdatastyrelsens Driftsinfo](#)

12.8 Udskiftning af EOJ-system

Varde Kommune er berettiget, til at udskifte hele EOJ-systemet. Hvis Varde Kommune skal skifte EOJ-system i aftaleperioden, er leverandøren forpligtet til at indgå i implementeringen af det nye EOJ-system på lige vilkår med de kommunale leverandører. Leverandøren skal håndtere implementeringsopgaverne sideløbende med den daglige drift.

Leverandørens deltagelse i implementeringsaktiviteter, der kan siges at ligge udover daglig drift, afregnes på samme vilkår som den kommunale hjemmepleje.

12.9 Databehandleraftale

Leverandøren vil via kommunens EOJ-system få adgang til personfølsomme oplysninger og er derfor forpligtet til at indgå en skriftlig databehandleraftale med Varde Kommune.

Varde Kommune udarbejder skabelon til databehandleraftale, der skal udfyldes af leverandøren. Leverandøren og Varde Kommune skal godkende og underskrive databehandleraftalen.

Leverandøren afholder eventuelle udgifter til udarbejdelse af databehandleraftale.

13 Beredskab

13.1 Varde Kommunes beredskab og force majeure

Alle leverandører udgør kommunens beredskab og er forpligtede til at træde til, hvis en leverandør i uforudsete situationer (f.eks. konkurs, eller lignende) ikke kan løse opgaven.

Leverandøren er desuden forpligtet til at indgå i Varde Kommunes sundhedsberedskab (Bilag 7) ved ekstraordinære hændelser, som f.eks. pandemier, større ulykker, ekstremt vejrlig, strømnedbrud eller andre pludselige hændelser, der kræver hurtig omstilling af det nære sundhedsvæsen.

Leverandøren skal følge de til enhver til gældende procedurer, relateret til beredskabsplanerne inkl. delplaner. Leverandøren skal iværksætte forebyggende initiativer i relation til beredskabssituationer som f.eks. strømnedbrud, der kan påvirke adgang til EOJ-system, elektroniske dørlåse, medicinsk udstyr osv. Beredskab vil være et fast punkt på de to årlige samarbejds møder mellem Varde Kommune og leverandøren.

Leverandøren forpligter sig desuden til at bidrage til, at kommunens drift normaliseres hurtigst muligt efter en hændelse, der har påvirket driften, samt til selv at planlægge for hurtig løsning af relevante hændelser, der kunne påvirke varetagelsen af de aftalte opgaver.

13.2 Leverandørens beredskab og leveringssikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at levere de indsatser og forløb, som den enkelte borger er bevilliget og skal have kapacitet til at sikre en stabil leverance af den visiterede hjælp døgnet og året rundt.

Leverandøren skal have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom, medarbejdermangel mv.).

Leverandøren skal ligeledes have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere udsving i antallet af borgere med løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos de borgere, der har valgt leverandøren. Leverandøren skal være i stand til at sikre en stabil leverance, hvis antallet af borgere skulle stige markant inden for kort tid.

Der stilles samme krav til beredskab hos leverandøren som til Varde Kommunes interne leverandører se bilag 8.

Leverandøren skal før kontraktindgåelse, beskrive og dokumentere hvordan leverandøren vil sikre et beredskab for levering af ydelserne jf. ovenstående.

14. Bilagsliste til kravspecifikation

1. Ældre- og værdighedspolitikken 2023 - 2027, Varde Kommune.
2. Kvalitets- og indsatskatalog.
3. Serviceinformation Ældreloven.
4. Låst dør, når borger ikke lukker op ved besøg i hjemmet.
5. Indsatskatalog og kompetenceprofiler for sundhedslovsindsatser §138 og videredelegeringsskemaer.
6. Krav til IT-udstyr.
7. Sundhedsberedskabsplan.- Actioncards og relevante bilag udleveres ifm. introduktion til beredskab.
8. Lokal handleplan i tilknytning til sundhedsberedskabsplanen

