

Godkendelsesmateriale - Bilag

- til fritvalgsleverandører af hjemmepleje i Jammerbugt Kommune

Indhold

BILAG 2: GODKENDELSESMODELLEN	2
2.1 Proces for godkendelse og kontraktindgåelse	2
BILAG 3: KRAVSSPECIFIKATION	3
3.1 Rammer for og indhold i opgaveløsningen	3
3.2 Oplysnings- og underretningspligt	8
3.4 Krav til samarbejdet	10
3.5 Uddannelse af elever	11
3.6 Ændring af indsatser og forløb mv	12
3.7 Krav til Leverandøren og dennes personale	12
3.8 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse	14
BILAG 4 ØKONOMI OG AFREGNING	16
4.1 Fakturering til Kommunen	16
4.2 Betalingsbetingelser	16
4.3 Afregningstakster	16
4.4 Genberegning	19
4.5 Afregning og medfinansiering i forbindelse med uddannelse af elever (kun Leverandør af personlig pleje mv.)	19

BILAG 2: GODKENDELSESMODELLEN

I Jammerbugt Kommune opfyldes det frie leverandørvalg efter ældreloven og serviceloven ved hjælp af en godkendelsesmodel.

Jammerbugt Kommunes hjemme- og sygepleje indgår som leverandør af frit valg i kommunen.

2.1 Proces for godkendelse og kontraktindgåelse

For at kunne blive godkendt som leverandør, skal ansøger være en cvr-registreret virksomhed.

Virksomheder, der ønsker at komme i betragtning som leverandører, skal sende en anmodning om godkendelse til Kommunen. Anmodninger tages i betragtning i anmodningsrunder, der i udgangspunktet finder sted halvårligt.

Anmodningen skal indeholde en række oplysninger, der giver Kommunen mulighed for at vurdere, om virksomheden kan løse opgaven.

Anmodning om godkendelse sker ved hjælp af udfyldelse af Jammerbugt Kommunes anmodningsskema, som findes på kommunens hjemmeside. Leverandørens besvarelse i skemaet vil udgøre bilag 1 til Aftalen, hvis leverandøren godkendes.

Kommunen forbeholder sig ret til at gå i dialog med leverandørerne om deres anmodning med henblik på at sikre, at opgaveløsningen sker på et tilfredsstillende niveau og dermed kan danne grundlag for en godkendelse.

På baggrund af den samlede anmodning og den gennemførte samtale foretager kommunen en vurdering af leverandørens egnethed, som indstilles til Social- og Sundhedsudvalget, som træffer beslutning om godkendelse af leverandøren.

Leverandørerne må forvente en sagsbehandlingstid på ca. 3 måneder regnet fra tidspunktet for ansøgningsfristen, hvor Jammerbugt Kommune modtager en anmodning om godkendelse, og til den godkendte leverandør kan starte op.

Leverandører, der ikke godkendes, vil få besked herom og en skriftlig begrundelse for afslaget.

Leverandører, der godkendes, vil modtage en kontrakt, hvori de nærmere vilkår for samarbejdet vil fremgå, herunder fx opsigelsesvarsel, krav om sikkerhedsstillelse, fortrolighed, databehandling, pris m.v.

Leverandøren kan ikke, uden Kommunens godkendelse, overdrage sine rettigheder til tredjemand. Leverandøren har det fulde ansvar ved eventuel anvendelse af underleverandør.

Eventuelle underleverandører skal leve op til de samme kvalitetskrav, som stilles til den kontraktansvarlige leverandør.

Leverandøren skal straks give en skriftlig og begrundet meddelelse til kommunen, hvis leverandøren kan forudse, at Aftalen ikke bliver opfyldt.

BILAG 3: KRAVSSPECIFIKATION

3.1 Rammer for og indhold i opgaveløsningen

I dette afsnit beskrives rammer og indhold for opgaveløsningen i hjemmeplejen.

Kommunens vedledninger/ arbejdsgangsbeskrivelser, instrukser og procedurer, som skal følges af Leverandøren, er opgivet enten på [Sundhed & Senior - Jammerbugt Kommune](#) eller i VAR Helthcare (herefter VAR-portalen), som stilles til rådighed for Leverandøren.

3.1.1 Visitation og valg af leverandør

Det er Kommunen, som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation visiterer til helhedsplejeforløb efter ældreloven (herefter forløb) eller indsatser efter serviceloven (herefter indsater). Det er Kommunens sygepleje, som visiterer delegerede eller opgaveoverdraget sygeplejefaglige opgaver efter sundhedsloven (herefter sygeplejeopgaver).

Denne visitation foretages af en visitator fra Kommunens afdeling 'Myndighed Sundhed og Senior'. Hvis borgeren opfylder kriterierne for tildelingen, modtager borgeren en bevilling og hjælpen kan iværksættes. Det er det bevilgede forløb eller de bevilgede indsatser, som bestemmer afregningsgrundlaget til Leverandøren.

Forløb baseres på et tidsinterval, hvorimod indsatser og sygeplejeopgaver er tidsbestemt.

Ved afgørelser efter ældreloven vil borgerne få oplyst den tidsramme, som gælder for forløbet. Der er med forløbet ikke bestemt, hvilken tid leverandøren leverer.

Ved afgørelser efter serviceloven får borger ikke oplysninger om den tid, som ligger bag de visiterede indsatser. Tidsforbruget i vurdering oplyses ikke over for borgeren, idet det relevante for borgeren er hjælp til udførelsen af opgaven, og ikke hvor lang tid den pågældende opgave er fastsat til.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anerkende kommunens afgørelse om bevilling af hjælp, herunder revisitering af hjælp - også i de tilfælde, hvor det medfører økonomiske konsekvenser for Leverandøren.

Der foretages fornyet visitation efter behov og med følgende konsekvenser;

- Ved nedsættelse af hjælp, ændres aftalegrundlaget fra ændringsdatoen og betalingen følger samme dato.
- I tilfælde af at Leverandøren bliver opmærksom på, at borgerens behov for hjælp er ændret i forhold til den visiterede ydelse skal Kommunen orienteres.
- Ved standsning af hjælpen, ophører betalingen for opgaveudførelsen.
- I tilfælde af borgerens indlæggelse eller flytning, ophører hjælpen og betalingen fra henholdsvis indlæggelses- eller fraflytningsdatoen, hvilket ikke kræver revisitation.
- I tilfælde af dødsfald ophører hjælpen og betalingen på dødsdagen, hvilket ikke kræver revisitation.

Borgeren har ret til frit at vælge melle de leverandører, som er gokendt til at levere pleje i Jammerbugt Kommune. Hvis borgeren vælger Leverandøren, så modtager Leverandøren:

- Borgerens samlede faglige vurdering/ helhedsvurdering

- Formål og begrundelse for visiteret helhedsplejeforløb/ indsatser

3.1.2 Ydelsesbeskrivelse

Opgaverne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation). Hjælpen skal altid leveres ud fra et rehabiliterende sigte. Borger skal derfor altid søges inddraget i opgavevaretagelsen, hvor det er muligt.

Leverandøren skal kunne levere følgende

- Personlig pleje, jf. Servicelovens § 83, stk. 1, nr. 1 og ældrelovens § 9, stk. 2 nr. 1
- Praktisk hjælp, jf. servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2 og ældrelovens § 9, stk. 2, nr. 2
- Genoptræning, jf. ældrelovens § 9, stk. 2, nr. 3
- Sygeplejefaglige opgaver efter sundhedslovens §§ 138 og 139 (delegeret sygepleje)

Rehabiliteringsforløb, jf. servicelovens § 83a og genoptræning, jf. servicelovens § 86, stk. 1 varetages af Kommunen.

Afløsning i hjemmet, herunder aflastende rengøring, jf. servicelovens § 84, stk. 1 og ældrelovens § 16 varetages af Kommunen.

Kommunen kan i allonge til godkendelsen vælge at indgå aftale med en godkendt privat leverandør om levering af afløsning og aflastende rengøring.

3.1.3 Tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne

Leverandøren tilrettelægger selv opgaveløsningen.

Opgaveløsningen skal dog udføres, således:

- at de behov, som fremgår af afgørelsen tilgodeses.
- At tilrettelæggelse af opgaveløsningen foretages i samarbejde med borgeren.
- At hjælp leveres af teams, således hjælpen udføres af færrest muligt personale.
- Praktisk hjælp efter serviceloven leveres i dagstimer på hverdage.

Herudover skal Leverandøren leve op til følgende ved tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne efter både ældreloven og serviceloven:

Den leverede hjælp skal leve op til intentionen med henholdsvis ældreloven, serviceloven og sundhedsloven.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borger tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/ justeringer i behovet for hjælp registreres i Kommunens omsorgssystem.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der deltager i aktiviteter/træning på aktivitets-/sundhedscenter eller skal til undersøgelse/ behandling på sygehus, hos egen læge m.v. er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet koordineres mellem borgeren og Leverandøren.

Leverandøren er forpligtiget til daglig planlægning i omsorgssystemet, således Kommunen kan følge den planlagte og leverede hjælp, og samarbejdspartnere kan planlægge og udføre deres ydelser.

Leverandøren skal ifm. planlægning af opgavernes udførelse registrere planlagt tid i omsorgssystemet på de tidspunkter, hvor opgaverne planlægges udført. Den planlagte tid skal kunne indeholdes indenfor forløbene.

Leverandøren skal sikre daglig gennemgang, opfølgning og planlægning ift. MED COM og adviser.

Leverandørens udførende medarbejdere skal i forlængelse af opgavens udførelse godkende den planlagte tid/ besøg i omsorgssystemet.

3.1.4 Sygeplejeopgaver

Leverandøren skal kunne levere delegerede og opgaveoverdragne sygeplejeopgaver (sygeplejeopgaver). Kommunen opererer med 2 begreber, som definerer hvilken faggruppe, der kan varetage delegerede sygeplejefaglige opgaver.

- Stabile forløb (når der ikke er tale om komplekse sygeplejefaglige opgaver/ borgerforløb), som kan varetages af en social- og sundhedsassistent. Leverandøren skal kunne håndtere sygeplejefaglige opgaver hørende under "stabile forløb".
- Ustabile forløb (komplekse sygeplejefaglige opgaver / borgerforløb), som skal varetages af en sygeplejerske. Opgaver under ustabile forløb delegeres ikke.

Sygeplejeopgaver visiteres i enkeltindsatser og afregnes efter visiteret tid i forhold til gældende indsatskatalog og delegeringsskema. Den visiterede tid til medicindosering indeholder tid til efterdosering og lægens opdatering til FMK.

Det er Kommunen, der vurderer, om opgaven kan delegeres til Leverandøren.

Leverandøren har ansvaret for, at det er klart for medarbejderne, at det er reglerne om delegation, sundhedsfagligt ansvar og patientsikkerhed, der er gældende, når der leveres sygeplejeopgaver efter sundhedsloven. Leverandøren skal følge ministeriets seneste vejledning vedr. autorisation mv.

Leverandøren skal efterleve Kommunens lokale retningslinjer for opgaveoverdragelse af sygeplejeopgaver. Det er en forudsætning, at medarbejderne har de fornødne kvalifikationer og kompetencer til at løse de i instruksen delegerede opgaver. Leverandøren er derfor ansvarlig for, at medarbejderne er oplært i at løse de delegerede eller overdragne opgaver samt ansvarlig for, at der føres relevant egenkontrol med opgaveløsningen.

Leverandøren skal være opmærksom på de særlige forpligtelser, der gælder, når der leveres delegerede sygeplejeopgaver. Leverandøren skal fx følge gældende instrukser fra og indgå i et samarbejde med den Kommunens specialuddannede sygeplejefaglige personale.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere borgernes samtykke i henhold til gældende lovgivning både i forhold til reglerne i sundhedsloven, retssikkerhedsloven og GDPR.

Dokumentation og journalføring skal foretages i Kommunens omsorgssystem.

3.1.5 Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal lede og tilrettelægge arbejdet, så borgerne ikke mærker eventuelle driftsproblemer. Leverandøren skal således til enhver tid opretholde et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Aflysninger fra Leverandøren:

Leverandøren kan ikke aflyse den hjælp, herunder delegeret sygepleje, som Kommunen har truffet afgørelse/ beslutning om. Planlagte besøg kan dog flyttes afhængig af indholdet af det planlagte besøg.

Aflysninger fra borgeren:

Aflysninger, der meddeles til Leverandøren før kl. 12.00 hverdagen inden hjælpen skal leveres, honoreres ikke. Borgerens krav på et erstatningsbesøg, når borgeren selv aflyser efter kl. 12.00, afhænger dels af hjælpens karakter og dels af, hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering foretages i tvivls tilfælde i samråd med Kommunens visitator.

For både personlig pleje og praktisk hjælp gælder, at alle aflysninger skal indberettes i Kommunens omsorgssystem.

3.1.6 Omsorgssystem

Leverandøren skal anvende kommunens til en hver tid værende omsorgssystem, på nuværende KMD NEXUS, til dokumentering og journalføring. Borgernes oplysninger må ikke noteres, opbevares eller journaliseres andet steds.

Leverandøren vil modtage undervisning i anvendelse af kommunens omsorgssystem i forbindelse med opstart af Aftalen og opstart af nye medarbejdere for Leverandøren. Herefter er der krav om, at Leverandøren udpeger en superbruger, som deltager i undervisning i nye funktioner, som er relevant for leverandøren. Der ydes ikke vederlag for den tid, som Leverandøren anvender i forbindelse med undervisningen.

3.1.7 Fælles Sprog III

Kommunen anvender på nuværende tidspunkt Fælles Sprog III til vurdering af borgerens funktionsniveau, hvorfor Leverandøren skal kunne anvende dette.

3.1.8 Adgang til borgerens hjem

Borger skal være hjemme på tidspunktet for hjælpens levering.

Hvis Leverandøren kommer til en låst dør og ikke kan komme i kontakt med borgeren i forbindelse med et aftalt besøg, skal Leverandøren sikre, at der ikke er hændt borgeren noget.

Leverandøren skal foretage en observation af boligen (vinduer, lys, gardin, bil, cykel osv.) Er borgeren ikke truffet hjemme, og er der ikke indgået andre aftaler den pågældende dag, skal Leverandøren følge Kommunens instruks for, når borger ikke findes i vante omgivelser, som findes i VAR-portalen

Eventuel udgift til krisehjælp til Leverandørens medarbejder, som følge af udførelsen af opgaver efter Aftalen, er Kommunen uvedkommende og skal betales af Leverandøren.

3.1.9 Ophør af varig hjælp og skift af leverandør

Ophør af hjælpen kan kun finde sted efter Kommunens re-visitation, efter borgers eget ønske eller ved borgerens død.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger.

Borgeren kan skifte Leverandøren med 14 dages varsel. Kommunen kan dog i særlige tilfælde imødekomme borgerens ønske om skifte med kortere varsel.

3.1.10 Akut visitering

Helhedsplejeforløb

Ved borgers akutte behov for øget hjælp uden for Myndighed Sundhed og Seniors åbningstid, som ikke kan indeholdes i det tildelte forløb, skal Leverandøren kontakte Kommunens vagthavende sygeplejerske herom. Det er Kommunens sygeplejerske, som vurderer om hjælpen skal øges.

Kommunens visitation foretager herefter en vurdering af borgers funktionsniveau og træffer ny afgørelse om forløb.

Indsatser

Ved behov for øget hjælp i en weekend eller uden for Myndighed Sundhed og Seniors åbningstid kan Kommunens sygeplejerske rekvirere øget hjælp, hvorefter visitationen sker med tilbagevirkende kraft den førstkommande hverdag.

3.1.11 Leveringstidspunkt

Forløb

Leverandøren aftaler med borgeren, hvornår hjælpen leveres. Leverandøren skal dog sikre, at hjælpen leveres, således kommunens afgørelse opfyldes, og borgers behov tilgodeses, herunder gennem hele døgnet.

Indholdet af Kommunens forløb fremgår af Kommunens hjemmeside.

Indsatser

Personlig pleje:

Leverandøren er forpligtet til at levere hjælp hele døgnet på alle årets dage. Det gælder såvel planlagte indsatser, som akutindsatser og håndtering af nødkald i forbindelse med personlig og praktisk hjælp, samt sygeplejefaglige opgaver.

Praktisk hjælp:

Leverandøren er forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet kl. 8-17 mandag til fredag (undtagen helligdage). Dog gælder særligt for praktisk hjælp til tilberedning og anretning af mad, at dette kan ske på alle døgnets timer og på alle ugens dage, ud fra den bevilligede indsats og tidspunkt.

3.1.12 Kontaktmuligheder

Leverandøren af personlig pleje mv. skal kunne træffes telefonisk på ét hovednummer af såvel borgere som Kommunen alle døgnets 24 timer alle ugens dage.

3.1.13 Nødkald

Leverandøren er forpligtet til at modtage og følge op på alle alarmer og nødkald.

Leverandøren skal handle på ovenstående ved:

- Selv at sende hjælp til borgeren (hovedreglen)
- At rekvirere sygeplejerske i tilfælde af behov for sygeplejeindsatser
- Kontakte læge eller vagtlæge
- Kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.

Hvis nødkaldet ikke besvares af Leverandøren, viderestilles kaldet til den pågældende kommunale driftsenhed. Leverandøren skal efterfølgende og inden 7 ugedage give en skriftlig begrundelse til Kommunen for manglende besvarelse af nødkald. Hvis der minimum to gange inden for 30 dage sker viderestilling af nødkald, vil Kommunen kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold.

Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne i henhold til den aftalte handlingsplan, betragtes dette som væsentlig misligholdelse. Det vil ligeledes være at betragte som væsentlig misligholdelse, hvis Leverandøren ikke vil acceptere Kommunens rimelige tidsfrister for udbedring af den utilstrækkelige håndtering af nødkald jf. ovenstående.

Kommunen leverer, installerer og programmerer nødkald til borgere, som er visiteret til et nødkald. Leverandøren kan ikke modtage nødkald, hvis der ikke er visiteret til hjælp. Der ydes ikke særskilt afregning for besvarelse af nødkald. Kommunens udgifter til besvarelse og opgaveudførelse som følge af nødkald er indregnet i kommunens takster for forløb og indsatser.

Kommunen leverer opsætning og nedtagning af nøgleboks i forbindelse med opsætning af nødkald.

Leverandøren skal overholde Kommunens retningslinjer for nøgleboksordningen, jf. Instruks vedr. Retningslinjer for håndtering af nøgler tilhørende den fælles nøgleboksordning. Udgift til mistede nøgler og omkodning af låse pga. mistede nøgler betales af Leverandøren.

3.2 Oplysnings- og underretningspligt

Leverandøren har oplysningspligt i aftaleperioden er der gensidig informations- og orienteringspligt mellem Leverandøren og Kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af personlig pleje og/eller praktiske hjælp, samt sygepleje, herunder om borgeren ikke behøver hjælp i en periode.

Leverandøren skal skriftligt underrette Kommunen, hvis borgeren selv tilkendegiver eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, samt hyppig anvendelse af bytteydelse, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelse gælder, hvis Leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren skal straks underrette Kommunen ved:

- Alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (f.eks. indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning og dødsfald).
- Alle uheld og ulykker der vedrører tilknyttede borgere eller disses ejendom.

Leverandøren skal ligeledes straks underrette Kommunen, hvis Leverandøren bliver bekendt med forhold hos andre borgere, hvor Leverandøren ikke selv leverer indsats.

Foretager Leverandøren observationer, hvor der er behov for en sygeplejefaglig eller lægefaglig vurdering af borgerens tilstand, er Leverandøren forpligtet til at agere på dette.

Bekendtgørelse om rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet mv. (på nuværende bkg. nr. 420 af 29. april 2025) beskriver sundhedspersonalets pligt til at indrapportere utilsigtede hændelser, der opstår i forbindelse med: Sektorovergange, medicin, infektioner og patientsikkerhed. Leverandøren skal tilegne sig viden om, hvorledes indberetning af utilsigtede hændelser skal foregå i DPSD (Dansk Patient Sikkerhedsdatabase), således at Leverandøren er i stand til at foretage eventuelle indberetninger. Leverandøren skal ligeledes stille oplysninger og mødetid til rådighed i forbindelse med sagsbehandling af utilsigtede hændelser.

3.2.1 Notatpligt

Leverandøren har notatpligt, og skal notere egne observationer, som har betydning for den tildelte hjælp, i forbindelse med besøget hos borgeren. Notater skal registreres i Kommunens omsorgssystem.

Medarbejderne skal orientere sig i journalen vedr. borgeren lige inden besøget hos borgeren.

3.2.2 Klager

Klager vedrørende udførelsen af hjælpen, skal registres af Leverandøren. Dette gælder både mundtlige og skriftlige klager. Registrering af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal straks orientere Kommunen om klager, som ikke finder en løsning lokalt. Leverandøren skal på samarbejds møder orientere Kommunen om omfanget af klager, som Leverandøren har modtaget.

Såfremt der rejses klagesag, tilsynssag eller lignende ved Kommunen eller en tilsynsmyndighed, som vedrører forhold omkring Leverandørens opgaveløsning, skal Leverandøren uden beregning medvirke ved behandlingen sagen, til dialogmøder med borgere og pårørende samt til besvarelse af klage mv.

Klager vedrørende afgørelsen af den bevilgede hjælp behandles af Kommunens afdeling 'Myndighed Sundhed og Senior'.

3.3 Krav til samarbejdet

3.3.1 Opstartsmøde og samarbejds møder

Leverandøren er forpligtet til at deltage i et opstartsmøde med Kommunen. Opstartsmødet vil blandt andet omfatte følgende:

- Visitation og tilsyn
- Kvalitetsstandarder
- Samarbejdskultur
- Tavshedspligt og meddelelsespligt
- Dokumentation og notatpligt
- Håndtering af klager
- Utsigtede hændelser

Leverandøren er forpligtet til at introducere sine medarbejdere i ovenstående emner.

Det er afgørende at have et tæt samarbejde, en god kommunikation, erfaringsdeling og idéudvikling mellem Kommunen og Leverandøren.

Leverandøren er derfor forpligtet til at deltage i minimum et årligt samarbejds møde. Både Kommunen og Leverandøren kan til enhver tid indkalde til yderligere møder efter behov. Der vil på møderne være en fast dagsorden, som afstemmes mellem Kommunen og Leverandøren. Det kan eksempelvis være følgende punkter:

- Generel orientering fra Kommunen om udvikling og iværksatte ændringer, samt politiske beslutninger
- Kvalitets- og kontrakt opfølgning
- Opfølgning på tilsyn og eventuelle klager
- Samarbejde med myndighed
- Uddannelsesforpligtigelser

Kommunen udarbejder beslutningsreferater fra møderne.

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Leverandøren deltager som part i et borgerrelateret tværfagligt samarbejde, der har til formål at koordinere indsatsen overfor borgeren. Dette samarbejde kan f.eks. være korrespondance med Sundhedscentret, Jobcenter, Hjerneskeråd giver, Handicap og psykiatri, læge eller sygehus via telefon/mail, opfølgning på advis, eller mødedeltagelse omkring specifikke problemstillinger omkring borgeren.

Leverandøren skal deltage i fælles temadrøftelser og arrangementer tilrettelagt af Kommunen. Eksempler for dette er temaer omkring inkontinens, hygiejne, demens mv. Der skal som minimum deltage én repræsentant fra Leverandøren, og dennes deltagere har pligt til at videreformidle informationer, procedureændringer mv.

3.3.3 Samarbejde med de pårørende

Leverandøren skal respektere borgerens ønske om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende under hensyn til borgerens samtykke.

3.3.4 Samarbejde lokale fællesskaber og civilsamfund

Leverandøren skal være opmærksom på tilbud i kommunen eller borgers lokalområde, som borger han henvises til.

Leverandøren skal indenfor det visiterede forløb løbende bistå borgeren med oplysning om eller kontakt til besøgsvenner eller andre frivillige og foreninger.

3.4 Uddannelse af elever

Leverandøren forpligter sig til på Kommunens forlangende at indgå i et positivt, forpligtende og konstruktivt samarbejde omkring uddannelsesforpligtigelsen til at uddanne, fx social- og sundhedshjælpere og evt. assistenter. Leverandøren skal, hvis Kommunen forlanger det, tage sin forholdsmæssige andel af eleverne. Den forholdsmæssige andel ses ud fra omfanget af visiterede forløb og indsatser. Antallet af elever kan variere, men følger Kommunens overordnede oplæringsforpligtelse og fordeles på lige vilkår med Kommunens øvrige uddannelsessteder, og fordeling af elever sker hos Kommunen.

Kommunen er ansættelsesmyndighed for de pågældende elever (SSH og SSA elever). En evt. ændring af denne samarbejdsmodel vil ske i samarbejde med Leverandøren.

Ansættelsesprocessen varetages af Kommunen, som også ansætter eleverne.

Ansættelsesprocessen omfatter:

- Annoncering
- Ansættelsessamtaler
- Uddannelsesaftaler
- Håndtering af de svære elevforløb
- Evt. opsigelse af uddannelsesaftale

Leverandøren skal yde følgende, hvis Leverandøren tildes elever:

- være arbejdssted under oplæringsforløb
- tildele en oplæringsvejleder
- sikre tilrettelæggelse af opgaver og uddannelse i relation til elevens mål for oplæringen
- sikre et godt læringsmiljø
- afsætte de fornødne ressourcer til at varetage opgaven
- sikre kvalificerede medarbejdere, der kan varetage oplæringsforløbene i henhold til gældende lovgivning, retningslinjer fra de konkrete uddannelsesinstitutioner og Kommunens rammer for oplæringsområdet
- anmelde evt. ulykker og i dén sammenhæng tage sig af den tilskadekomne

Kommunen varetager aflønning af eleverne og opkræver Leverandøren for elevløn via en fast takst. Der henvises til Bilag 4 vedr. finansiering af eleverne.

Kommunen har mulighed for at foretage modregning i Leverandørens tilgodehavende ved misligholdelse af betalingsforpligtigheden.

3.5 Ændring af indsatser og forløb mv.

Kommunen skal orientere Leverandøren om ændringer i serviceniveau for indsatserne og forløbene mv., og Leverandøren er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer. Kommunen foretager herefter en ny visitation hos borgere som omfattes af ændringerne, som Leverandøren skal efterkomme.

3.6 Krav til Leverandøren og dennes personale

3.6.1 Fortrolighedsaftale

Leverandøren er forpligtet til at indgå en fortrolighedsaftale med Kommunen i forbindelse med Leverandørens behandling af personoplysninger. Leverandøren skal følge de retningslinjer, som Kommunen fastsætter for anvendelsen af omsorgssystemet.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i tilsyn og kontroller, som udføres af Kommunen.

3.6.2 Sikker mail

Leverandøren skal have en sikker-mail, hvormed der kan kommunikeres om personfølsomme oplysninger i det omfang omsorgssystemet ikke kan benyttes.

3.6.3 Etik og socialt ansvar

Kommunen forudsætter, at Leverandøren og dennes eventuelle underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark, herunder følgende grundlæggende ILO konventioner:

- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Arbejdsklausuler (ILO-konvention nr. 94)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Sikker og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155) samt
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135) inden for rammerne af gældende lovgivning.

Leverandøren og dennes underleverandører skal respektere grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention. Leverandøren skal på Kommunens forlangende fremvise dokumentation for overholdelse af ovenstående senest 3 uger efter Kommunens påkrav herom.

Kommunen kan gennemføre fysisk kontrol på arbejdspladsen, hvis Kommunen finder dette nødvendigt.

Manglende overholdelse af bestemmelsen anses for at være en væsentlig misligholdelse, hvilket berettiger Kommunen til at ophæve Aftalen med omgående virkning, jf. Aftalens punkt 20.

3.7.4 Uddannelseskrav

Leverandøren er forpligtet til, at hjælpen ydes af kvalificeret personale. Medarbejderne skal have kendskab til målgruppen, ligesom medarbejderne skal være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand.

Medarbejderne skal kunne arbejde målrettet i henhold til det grundlæggende formål efter bestemmelserne om personlig pleje og praktisk hjælp mv. i serviceloven og ældreloven.

Personale som udfører sygeplejeopgaver skal som udgangspunkt have en social- og sundhedsmæssig uddannelse. Kommunen definerer en social- og sundhedsmæssig uddannelse som værende:

- Social- og sundhedshjælper
- Social- og sundhedsassistent
- Sygehjælper
- Sygeplejerske
- Plejehjemsassistent eller hjemmehjælper (såfremt de er ansat før 1.1.07) kan indgå som faglært personale.

Overdragelse eller delegation af sygeplejeopgaver skal til enhver tid følge Kommunes instruk om Opgaveoverdragelse af sundhedslovsydelser.

Leverandøren skal sikre, at opgaverne leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik indenfor områderne, herunder at de gældende krav til faglige standarder overholdes, og at reglerne om arbejdsmiljølovgivningen, gældende lovgivning, Kommunens instruktioner samt alle øvrige myndighedskrav, der er gældende for arbejdets udførelse, til enhver tid overholdes.

Leverandørens daglige leder skal have en sundhedsfaglig uddannelse, som minimum er social- og sundhedsassistent med autorisation eller assisteres af en medarbejder med disse kvalifikationer.

3.7.5 Medarbejdere

Det personale, som Leverandøren anvender til at opfylde Aftalen, skal være fagligt velkvalificeret, kunne samarbejde med borgere og samarbejdspartnere og i øvrigt leve op til ethvert krav, som stilles efter Aftalen.

Leverandørens medarbejdere skal bære en arbejdsdragt, og udførelsen af opgaven skal være overensstemmende med Kommunens krav til egne medarbejdere, jf. Instruks vedr. beklædning og hygiejne. Leverandørens medarbejdere skal være forsynet med et synligt identifikationskort med billede, når medarbejderen ankommer hos borgeren.

Leverandørens udførelse af infektionshygiejne skal være overensstemmende med Kommunens retningslinjer for infektionshygiejne, jf. Instruks vedr. Infektionshygiejniske retningslinjer for ansatte med plejeopgaver.

Leverandøren og Leverandørens medarbejdere skal i forbindelse med udførelsen af opgaven efterleve [Jammerbugt Kommunes ledelsesgrundlag](#) og [Jammerbugt Kommunes personalepolitik](#).

Leverandøren er forpligtiget til at holde sig opdateret i Kommunens retningslinjer, instrukser mv. og indarbejde ændringerne i den daglige drift. Kommunens vedledninger, instrukser og procedurer er opgivet på [Sundhed & Senior - Jammerbugt Kommune](#) eller VAR-portalen.

3.7.6 Sprogkrav

Leverandøren og dennes medarbejdere skal kunne tale, læse og skrive forståeligt dansk.

3.7.7 Arbejds miljø

Leverandøren skal overholde arbejdsmiljølovgivningen og arbejdstilsynets krav samt sikre sine medarbejdere gode rammer og et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø. Der henvises til branchearbejds miljørådet inden for Social og Sundhed, som kan medvirke ved løsning af sikkerheds- og sundhedsspørgsmål inden for hjemmeplejen.

Leverandør er forpligtet til, at medarbejderne modtager uddannelse i forflytning. Medarbejdere skal kunne udføre en forsvarlig forflytning i overensstemmelse med den til enhver tid gældende forflytningspolitik.

Det er Leverandørens ansvar, at dennes medarbejdere arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven, herunder der af Leverandøren er foretaget en APV-vurdering af borgerens hjem.

Personhåndteringshjælpemidler som er nødvendige af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø i forbindelse med personhåndtering, er omfattet af arbejdsmiljøloven. Eksempelvis plejesenge, lifte, bløde forflytningshjælpemidler, drejetårne m.m. De hjælpemidler, som eventuelt er nødvendige for at overholde APV'ens krav, stilles til rådighed af Kommunen uden udgift for Leverandøren. Kommunen kan dog foretage en revurdering af behovet for de enkelte hjælpemidler.

Arbejdsredskaber som anvendes i forbindelse med udførelsen af den personlige pleje og den praktiske hjælp, så som rengøringsmidler og værnemidler m.m. stilles ikke til rådighed af Kommunen. Vaskefade og vaskeklude samt støvsugere stilles til rådighed for Leverandøren af borgeren. Rengøringsartikler skal være parfumefrie og miljømærkede produkter såsom Svanen, EU blomst eller andre artikler, som opfylder kravene hertil. Undtaget herfra er stærkt alkaliske og sure rengøringsprodukter.

3.7.8 Rygepolitik

Medarbejderne må ikke ryge, mens medarbejderne opholder sig på borgeres matrikel.

3.8 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i Leverandørens organisation skal sikre, at indsatserne leveres korrekt og i overensstemmelse med den indgåede aftales krav.

Kommunen kan til en hver tid kræve Leverandørens procedure for egenkontrol dokumenteret, samt kræve udfærdiget rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrollen.

Manglende overholdelse af egenkontrolprocedurer betragtes som væsentlig misligholdelse af Aftalen.

Kommunen fortager løbende tilsyn og kvalitetssikring, bl.a. via kontrolbesøg, kontrol af oplysninger i omsorgssystem, ved registrering af klagesager og i forbindelse med revurderinger. Kommunen kan endvidere gennemføre brugerundersøgelser m.v., der efter forudgående drøftelse med Leverandøren offentliggøres.

Leverandør af personlig pleje mv. skal registrere sig som sundhedssted, og kan blive mødt af tilsyn fra bl.a. Styrelsen for Patientsikkerhed.

Leverandøren er forpligtet til at bistå og levere oplysninger ved sådanne besøg, analyser og kontroller.

BILAG 4 ØKONOMI OG AFREGNING

4.1 Fakturering til Kommunen

I henhold til LBK nr. 494 af 4. maj 2023 om offentlige betalinger mv. samt BKG nr. 354 af den 26. marts 2010 om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder skal alle fakturaer gebyrfrit fremsendes elektronisk. Alle fakturaer og kreditnotaer skal fremsendes i OIOUBL-format og via Nemhandel-infrastrukturen OIORASP. Fakturaer og kreditnotaer skal som minimum fremsendes under forretningsprofilen Procurement-Bilsim-1.0.

Fakturaer sendes elektronisk til rekvirerende afdeling/institution (jf. EAN-nummer) med angivelse af Kommunens ordrenummer og eventuelle andre ID-numre, som er nødvendige for Kommunen for en effektiv fakturabehandling. Eksempelvis kode for økonomisk tilhørsforhold.

Fakturaen skal indeholde:

- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Fakturanummer (Nummer der kan identificere fakturaen)
- Leverandørens CVR/SE-nummer
- Leverandørens navn og adresse, samt Kommunens navn og adresse
- Omfang og indsats inkl. identifikation på den visiterede borger
- Pris pr. enhed eksklusiv moms (timepris)
- Rekvirent hos Kommunen
- EAN nummer på rekvirent

Leverandøren fakturerer Kommunen månedsvis bagud. Leverandøren skal fremsende fakturaer senest den 10. i måneden.

Kommunen er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk, er behæftet med fejl eller hvis ovenstående oplysninger mangler.

Endvidere skal Leverandøren sikre udarbejdelse af gennemsigtighed i regninger. Regningerne skal være logisk opbyggede og informative.

Leverandøren skal samtidig med fakturaafsendelsen via sikkermail fremsende en oversigt over det udfakturerede i Excel format.

Kommunen kontrollerer de pågældende fakturaer ud fra de visiterede forløb, indsatser og sundhedsfaglige opgaver, samt antal borgere, og kan på forlangende bede om at modtage yderligere dokumentation på cpr-nummer niveau.

Leverandøren skal stille sig til rådighed ved uafklarede afvigelser.

4.2 Betalingsbetingelser

30 dage regnet fra det tidspunkt, hvor der er modtaget korrekt anmodning om betaling.

4.3 Afregningstakster

Leverandøren modtager afregning i forhold til de forløb, indsatser og sygeplejefaglige opgaver, som Leverandøren leverer efter aftalen.

Kommunens aktuelle afregningstakster kan rekvireres ved kontakt til Økonomi for seniorområdet på telefon eller mail til ssb@jammerbugt.dk.

Afregning sker efter det til en enhver tid gældende visitation/ afgørelse, eller det som måtte træde i stedet herfor.

Afregning sker for de visiterede forløb, indsatser eller sygeplejeopgaver. Ved dødsfald foretages afregning indtil dødsdagen for de på dagen leverede opgaver.

Ingen gebyrer, bod, tillæg, fradrag el.lign. der ikke er del af Aftalen kan gøres gældende mellem parterne.

Tillægsaftaler mellem den private Leverandør og borgeren om evt. tilkøbsydelse vil i relation til betaling være Kommunen uvedkommende.

4.3.1 Forløb efter ældreloven

Afregningspriserne for forløb efter ældreloven beregnes i overensstemmelse med ældrelovens § 19, bekendtgørelse nr. 594 af 27. maj 2025 om frit valg af leverandør af pleje- og omsorgsforløb efter ældrelovens § 10 mv. og bekendtgørelse nr. 595 af 27. maj 2025 om fast overheadsats ved fastsættelse af afregningspriser efter friplejeboligloven og ældreloven.

Afregningsprisen svarer til de kommunale langsigtede direkte og indirekte omkostninger ved levering af forløbene.

Kommunen vil løbende og mindst én gang årligt genberegne taksterne. Kommunen udmelder de genbereggede takster til Leverandøren.

Efterregulering

En gang årligt i forbindelse med regnskabets godkendelse og genberegning af taksterne, foretages en efterregulering i op- eller nedadgående retning, såfremt en gangberegning viser, at Kommunens omkostninger til levering af forløb har været højere eller lavere end det afregnede.

Såfremt en genberegning viser, at Kommunens udgifter til levering reelt har været større end de takster, som Leverandøren er blevet afregnet til, da vil Leverandøren modtage en tilgodehavende svarende til Kommunens faktiske udgifter til levering af forløb.

Kommunen udbetaler tilgodehavende senest to måneder efter, at Kommune er blevet opmærksom på, at taksten har været beregnet for lavt (tidspunkt got genberegnet takst).

Såfremt Kommunes genberegning viser, at Kommunes udgifter til levering reelt har været lavere end de takster, som Leverandøren er blevet afregnet til, da vil Leverandøren modtage en faktura svarende til Kommunens faktiske udgifter til levering af forløb.

Leverandøren skal betale faktura inden 30 dage fra modtagelsen. Leverandøren og Kommunen kan dog indgå aftale om betaling, herunder afdrag, såfremt Leverandørens økonomiske situation og reguleringer størrelse tilsiger dette.

Efterregulering foretages én gang årligt for det foregående kalenderår.

4.3.2 Indsatser efter serviceloven

Afregningspriserne for indsatserne efter serviceloven beregnes i overensstemmelse med servicelovens § 91 og overhead beregnes efter principperne i bekendtgørelse nr. 595 af 27. maj 2025 om fast overheadsats ved fastsættelse af afregningspriser efter friplejeboligloven og ældreloven.

Afregningsprisen svarer til de kommunale langsigtede direkte og indirekte omkostninger ved levering af indsatser.

Kommunen vil løbende og mindst én gang årligt genberegne taksterne. Kommunen udmelder de genberegnete takster til Leveranøren.

Der foretages ikke efterregulering selvom en genberegning måtte vise, at Kommunens udgifter til levering af indsatser var beregnet for højt eller for lavt.

4.3.3 Delegeret og opgaveoverdraget sygepleje efter sundhedsloven

Afregningspriserne for levering af delegeret sygepleje er beregnet på baggrund af kommunens gennemsnitlige langsigtede omkostninger, som er omregnet til en timepris.

Kommunen vil løbende og mindst én gang årligt genberegne taksterne. Kommunen udmelder de genberegnete takster til Leveranøren.

Der foretages ikke efterregulering selvom en genberegning måtte vise, at Kommunens udgifter til levering af indsatser var beregnet for højt eller for lavt.

De sundhedsfaglige indsatser i henhold til Indsatskataloget for sygepleje – assistenter afregnes efter visiterede tid i indsatskataloget til timeprisen for delegeret sygepleje.

Særligt for indsatser og sygeplejeopgaver

Kommunen yder betaling for opgaver om personlig pleje og praktisk hjælp ud fra visiterede tid til indsatsen, jf. gældende indsatskatalog eller det som måtte træde i stedet herfor.

De sundhedsfaglige indsatser i henhold til Indsatskataloget for sygepleje – assistenter afregnes til visiterede tid i indsatskataloget til timeprisen for delegeret sygepleje.

Der afregnes på baggrund af følgende timepriser afhængig af aftaleperioden:

- Praktisk hjælp – hverdagstimer (mellem kl. 07.00 – 17.00 i alle hverdage)
- Praktisk hjælp – øvrige timer (mellem kl. 17.00 – 07.00 i alle hverdage, samt alle døgnets timer lørdage, søndage og helligdage)
- Personlig pleje – hverdagstimer (mellem kl. 07.00 – 17.00 i alle hverdage)
- Personlig pleje - øvrige timer (mellem kl. 17.00 – 07.00 i alle hverdage, samt alle døgnets timer lørdage, søndage og helligdage)
- Delegeret sygepleje ydelser – hverdagstimer (mellem kl. 07.00 – 17.00 i alle hverdage)
- Delegeret sygepleje ydelser – øvrige timer (mellem kl. 17.00 – 07.00 i alle hverdage, samt alle døgnets timer lørdage, søndage og helligdage)

Afregning sker efter det til en enhver tid gældende indsatskatalog eller det som måtte træde i stedet herfor.

4.4 Genberegning

Afregningspriserne efterberegnes løbende og mindst en gang årligt på baggrund af seneste års afsluttede regnskab.

De genbereggede afregningspriser har senest virkning fra 1. juli i beregningsåret.

Kommunen oplyser Leverandøren om de genbereggede takster, og i denne forbindelse oplyses tidspunktet for de genbereggede taksters anvendelse.

4.5 Afregning og medfinansiering i forbindelse med uddannelse af elever (kun Leverandør af personlig pleje mv.)

Kommunen fremsender kvartalsvis faktura til Leverandøren svarende til udgifterne til eleverne, samt til medfinansieringen af elevkoordinator og administrativ bistand.

Eleverne er ansat af Kommunen, hvorfor elevlønnen administreres og udbetales af Kommunen. Kommunen opkræver Leverandøren en ugepris pr. elev, som er tilknyttet Leverandøren.

Ugeprisen er beregnet i forhold til elevernes løn mv. pr. time, som er omregnet til en ugepris. Ugeprisen er beregnet på 15 timer pr. uge. Der opkræves for uger, hvor eleven har været tilknyttet Leverandøren i minimum tre dage.

Ugeprisen udgør i 2025-niveau 3.097,95 DKK pr. uge.

Kommunen fremsender i første måned af hvert kvartal en opgørelse over det samlede antal elevuger, som Leverandøren har haft i det foregående kvartal.

Leverandøren har mulighed for at komme med bemærkninger til opgørelsen af elevuger i 5 hverdage efter modtagelse af opgørelsen.

Kommunen fremsender faktura til Leverandøren på baggrund af opgørelsen af elevuger.