Indhold

1 Indledning 3
Om Brøndby kommune 3
2 Rammer for udbuddet 4
Mål og visioner for indsatsen til borgerne 4
Indsatskategorier 5
Kvalitetsstandarder, servicebeskrivelse og indsatskataloger 6
Udspecificering af de udbudte områder 6
4 Leveringsbetingelser og visitationsproces 12
Kommunens ansvar for visitation 12
Opstart af nye borgere 13
Organisering og mødefora 13
Skift af leverandør 14
Ophør af hjælp og forløb 14
Akut ændring i behov for hjælp og støtte 14
Tilbagemeldingspligt 14
Information til borgerne 14
5 Krav og forventninger til leverandør 15
Leveringstidspunkt 15
Observationsforpligtelse 15
Døgnberedskab og nødkald 16
Ændringer, aflysninger og forsinkelser 16
Forgæves gang 16
Klagesagsbehandling 17
Ledelse 17
Organisering 17
Opstart som ny leverandør 18
Utilsigtede hændelser 18
Rygepolitik – Røgfri arbejdstid 18
Transport og miljø 19
6 Samarbejde 19
Samarbejdsstruktur 19
7 Medarbejdere 20
Medarbejdernes kompetencer 20
Brug af vikarer 20
Krav til medarbejdernes uddannelse 20
Sygeplejefaglige kompetencer 21
Terapeutfaglige kompetencer 21
Faglig dokumentationsansvarlig 22
Medarbejdernes fremtræden og øvrige generelle krav 22
Introduktion af nye medarbejdere 22
8 Kvalitet, dokumentation og tilsyn 23
Udviklingspartnerskab om helhedspleje i kommunen 23
Krav til kvalitetssikring og egenkontrol 24
Kvalitetssikring og instrukser 24
Dokumentation 25

Tilsyn 25
9 IT 26
IT-udstyr 26
Planlægningssystem 27
Krav til support og EOJ-system 27
10 Hjælpemidler, arbejdsmiljø m.v. 27
Hjælpemidler 27
Personlige værnemidler 27
Arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber 28
Arbejdsmiljø og erhvervsskade 28
11 øvrige forhold 28
Adgang til borgerens hjem 28
Plejeoversigten 28
Rengøringsmidler 29
Beredskab 29
12 Optioner 29
Tøjvaskeordning og indkøbsordning 29
Visitation og tildeling 30
Krav til chaufførerne og adgang 30
Egenbetaling 30
Krav til tilsyn, kontrol og brugerundersøgelser 31
Tøjvaskeordning 31
Indkøbsordning 31
Sygepleje 32

1 Indledning

Kravspecifikationen beskriver de krav, Brøndby Kommune (herefter kommunen) udbuds stiller til levering af indsatser efter henholdsvis ældreloven, serviceloven og sundhedsloven.
Udbuddet omfatter:

Helhedspleje efter ældreloven, jf. §§ 9, 10, 11 og 16 (samt § 5 om formål).
Helhedsplejen leveres som sammenhængende pleje- og omsorgsforløb med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte, jf. ældreloven §§ 10 og 11.
Helhedsplejen omfatter personlig pleje, nødvendige praktiske opgaver, afløsning i hjemmet samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, som ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse og ikke er omfattet af sundhedslovens regler om genoptræning efter udskrivning. Genoptræningsindsatser leveres af eller under ansvar af en terapeut.
Derudover kan Kommunen vælge at gøre brug af optionen, så indkøbsordning og tøjvaskeordning bliver en del af pleje- og omsorgsforløbene.

Indsatser efter serviceloven, jf. §§ 83, 83 a og 84.
Indsatserne omfatter personlig hjælp og pleje samt hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver, der visiteres efter serviceloven. Indsatserne leveres til borgere, der ikke modtager hjælp efter ældreloven, og gives med et forebyggende og rehabiliterende sigte inden for rammerne af den konkrete bevilling. Ved forløb efter serviceloven § 83 a skal der være tilknyttet en forløbsansvarlig terapeut.

Opgavedelegerede sygeplejeindsatser efter sundhedsloven, jf. § 138.
Indsatserne leveres i overensstemmelse med gældende delegationer og sundhedsfaglige retningslinjer og indgår som en integreret del helhedsplejen i forbindelse med pleje- og omsorgsforløb jf. ældreloven.
Kommunen følger de nationale retningslinjer og reformer på det sygeplejefaglige område og kan i den forbindelse vælge at gøre brug af optionen vedrørende almen kommunal sygepleje i helhedsplejen.

Om Brøndby kommune

Brøndby Kommune er en del af Region Hovedstaden og ligger vest for København. Kommunen dækker et areal på ca. 20,85 km² og havde pr. 1. januar 2025 ca. 40.000 indbyggere. Kommunen er kendetegnet ved bydelene Brøndbyøster, Brøndbyvester og Brøndby Strand samt nærhed til strand, grønne områder og rekreative tilbud.

Brøndby Kommune har et sammensat og multikulturelt befolkningsgrundlag med både børnefamilier og en stigende andel af ældre borgere. Ligesom i resten af landet er andelen af ældre borgere steget over tid, og befolkningsudviklingen viser fortsat en tendens til vækst i de ældre aldersgrupper, hvilket forventes at påvirke behovet for pleje- og omsorgsydelser fremadrettet. Den kulturelle mangfoldighed, præger lokale fællesskaber og stiller krav til leverandører om kulturel forståelse, kommunikation og evne til at tilpasse indsatserne til forskellige borgeres behov og forudsætninger.

2 Rammer for udbuddet

Brøndby Kommune arbejder målrettet med at skabe et værdigt og meningsfuldt seniorliv med udgangspunkt i de syv pejlemærker i Seniorpolitikken i Brøndby Kommune.
Det er vigtigt for Brøndby Kommune, at borgerne kan leve et aktivt liv med oplevelsen af værdighed og selvstændighed.
Indsatsen er i tråd med både Ældreloven og Serviceloven §83, hvor værdighed, kvalitet og sammenhængende forløb samt støtte til nødvendige daglige funktioner er centrale principper.
Det er derfor essentielt, at borgerne tilbydes den hjælp, træning og støtte, som kan bidrage til at opnå eller genvinde funktionsevnen i videst muligt omfang.
Der lægges vægt på rehabilitering og støtte til, at borgeren bevarer størst mulig selvhjulpenhed.
Indsatserne tager afsæt i en helhedsorienteret og individuel tilgang til den enkelte borger.
Samarbejde med pårørende og civilsamfund understøtter tryghed, kvalitet og sammenhæng i hverdagen.

Mål og visioner for indsatsen til borgerne

Leverandøren skal levere alle indsatser til borgerne med udgangspunkt i gældende lovgivning samt Brøndby Kommunes politisk godkendte servicebeskrivelse, kvalitetsstandarder, indsatskataloger, vejledninger og instrukser.

Leverandøren skal være opmærksom på, at de udbudte indsatser leveres efter forskellig lovgivning og dermed inden for forskellige retlige rammer.

Indsatser efter ældreloven leveres som sammenhængende pleje- og omsorgsforløb med afsæt i ældrelovens værdier om helhedspleje, selvbestemmelse, tillid, nærhed og sammenhæng. Indsatserne skal tilrettelægges med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte og med fokus på borgerens samlede livssituation, ressourcer, ønsker og behov.

Indsatser efter serviceloven leveres på baggrund af kommunens visitation og i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet efter serviceloven. Indsatserne skal understøtte borgerens mulighed for at klare sig selv eller forbedre funktionsevnen, hvor dette er muligt, og skal derfor også tilrettelægges med fokus på forebyggelse, rehabilitering og vedligeholdelse inden for servicelovens rammer og den konkrete bevilling.

Indsatser efter sundhedsloven omfatter opgavedelegerede sygeplejeindsatser, som leveres efter gældende faglige instrukser, delegationer og sundhedsfaglige retningslinjer. Disse indsatser indgår i borgerens samlede forløb, men udføres efter sundhedslovens regler og inden for den kommunale sygeplejes ansvar og rammesætning.

På tværs af lovgivningerne forventes leverandøren at arbejde helhedsorienteret og samarbejde tæt med borgeren, pårørende, kommunen og øvrige relevante aktører, så borgeren oplever en sammenhængende og fagligt velfunderet indsats.

For at kunne indgå leverandørkontrakt med kommunen skal den private leverandør forpligte sig til at leve op til samtlige krav i den til enhver tid gældende lovgivning, herunder gældende love, bekendtgørelser, vejledninger og eventuelle nye regler, der træder i kraft i kontraktperioden.

Leverandøren skal desuden respektere, anerkende og efterleve de lokalpolitiske mål og visioner for området, som er med til at sætte retningen for indsatsen til borgerne i Brøndby Kommune.

- Sundhedspolitik 2024 -2029
- Handicap- og psykiatri politik 2024 -2027
- Seniorpolitik 2023

Indsatskategorier

Leverandøren skal kunne levere alle indsatskategorier omfattet af udbuddet:

- **Helhedspleje efter ældreloven §§ 9, 10, 11 og 16 (samt § 5 om formål),** herunder personlig hjælp og pleje, hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver samt genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, som ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.
    - Afløsning i hjemmet efter ældreloven (Ældreloven § 16), som leveres som en del af helhedsplejen.

- **Indsatser efter serviceloven, jf. §§ 83, 83 a og 84**, herunder:
    - Personlig hjælp og pleje samt hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver (Serviceloven § 83)
    - Rehabiliteringsforløb (Serviceloven § 83 a)
    - Afløsning i hjemmet (Serviceloven § 84)

- **Opgavedelegerede sygeplejeindsatser efter sundhedsloven, jf. § 138.**

Det bemærkes, at tilsvarende indsatser kan have forskelligt lovgrundlag afhængigt af borgerens målgruppe og visitation, og leverandøren skal levere indsatserne i overensstemmelse med den relevante lovgivning.

I kontraktperioden kan det blive aktuelt, at indkøb og tøjvask integreres som en del af pleje-og omsorgsforløbene efter ældreloven. Dette er en option i kontrakten. Såfremt optionen aktiveres, skal leverandøren kunne administrere og levere dette i overensstemmelse med kommunens nærmere anvisninger.

Leverandøren skal kunne understøtte og tilpasse leverancen i takt med ændringer i lovgivning og nationale aftaler, herunder at almen kommunal sygepleje på sigt kan blive integreret i helhedsplejen som følge af sundhedsreformaftalen. Dette er en option i kontrakten.

Borgeren kan have mulighed for at tilkøbe enkeltydelser hos leverandøren. Aftale og afregning herfor er kommunen uvedkommende.

Kvalitetsstandarder, servicebeskrivelse og indsatskataloger

Leverandøren skal efterleve den til enhver tid gældende servicebeskrivelse, kvalitetsstandarder, indsatskatalog, retningslinjer samt principper for tildeling af hjælp i Brøndby Kommune.

Aktuelt drejer det sig om følgende:

- Indsatskataloger
- Kvalitetsstandarder
- Servicebeskrivelser

Kvalitetsstandarderne og servicebeskrivelse samler information om rammer, indhold og vejledende serviceniveauer for indsatser efter ældreloven og serviceloven. Materialet har dels til formål at give borgerne et overblik over det politisk fastsatte serviceniveau og dermed understøtte borgernes retssikkerhed og gennemsigtighed i de afgørelser, de modtager. Samtidig udgør kvalitetsstandarder og servicebeskrivelse et centralt styringsgrundlag for leverandøren. Leverandøren skal anvende materialet som ramme for planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af indsatserne og sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med det fastsatte serviceniveau og de faglige og organisatoriske krav i kommunen.

Borgerne og leverandøren kan orientere sig om de gældende kvalitetsstandarder og servicebeskrivelsen på kommunens hjemmeside. Indsatskataloger vedlægges som bilag.

Udspecificering af de udbudte områder

I det følgende udspecificeres de enkelte lovområder for udbuddet.

Ældrelov

Målgruppen for ældreloven er personer, der opholder sig lovligt i Danmark og har nået folkepensionsalderen, og som har behov for pleje, omsorg eller støtte til at klare den daglige livsførelse som følge af nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne i forbindelse med aldring. I særlige tilfælde kan målgruppen også omfatte personer, som ikke har nået folkepensionsalderen, men som har et tilsvarende behov som ældre borgere, og som dermed falder inden for lovens anvendelsesområde.

Hjælp efter ældreloven leveres som sammenhængende pleje- og omsorgsforløb og som enkeltindsatser ift. afløsning i hjemmet.

Et pleje- og omsorgsforløb er et tværfagligt forløb, hvor borgerens mål og selvbestemmelse er i fokus. Alle forløb tilrettelægges ud fra en forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgang.

Pleje- og omsorgsforløbene skal tilrettelægges med udgangspunkt i ældrelovens værdier om helhedspleje, selvbestemmelse og sammenhæng i hjælpen. Indsatserne skal tage afsæt i den enkelte borgers behov, ressourcer og ønsker og understøtte livsglæde, værdighed og størst mulig selvhjulpenhed.

Leverandøren skal tilrettelægge hjælpen i sammenhængende forløb, som løbende kan tilpasses udviklingen i borgerens behov, og hvor borgeren har indflydelse på, hvordan hjælpen udføres i hverdagen.

Leverandøren skal arbejde ud fra en tillidsbaseret tilgang med borgernær ledelse, hvor medarbejdernes faglige vurderinger tæt på borgeren danner grundlag for opgaveløsningen.

Leverandøren skal desuden understøtte et konstruktivt samspil med pårørende og – hvor relevant – civilsamfundet omkring borgerens hverdagsliv.

Kommunen har defineret fem pleje- og omsorgsforløb:

Udredningsforløb
Tildeles nye borgere med henblik på at afdække borgerens behov og i dialog med borgeren klarlægge funktionsniveau samt opstille mål som grundlag for planlægning af hjælpen. Forløbet er tværfagligt og har til formål at skabe en helhedsvurdering samt udarbejde en plan for borgerens hjælp. Borgeren inddrages aktivt i kortlægningen og dermed planlægning af hjælpen, og der er fokus på borgerens ønsker i forhold til modtagelsen af hjælpen, herunder selvbestemmelse.
Borgeren modtager den nødvendige hjælp i henhold til visitationen og det serviceniveau, der kendes fra forløb 1-4. Der vil typisk være tale om borgere med behov for rengøring og lettere hjælp til personlig pleje, såsom bad.

Udredningsforløbet kan også tildeles borgere med væsentlige ændringer i behov og funktionsevne, eksempelvis efter en hospitalsindlæggelse. Det kan være borgere, som tidligere har modtaget hjælp til rengøring, men efter indlæggelse får behov for hjælp svarende til forløb 3 eller 4.

Borgeren kan være i forløbet i op til 4 uger. Forløbet afsluttes med en tværfaglig drøftelse, når der er opnået det nødvendige overblik, hvorefter visitator foretager en revisitation. Efter udredningsforløbet kan borgeren enten afsluttes som selvhjulpen eller visiteres til forløb 1-4.

Forløb 1
Tildeles borgere med lettere funktionsnedsættelser, som har behov for hjælp til praktiske opgaver i hverdagen. De fleste borgere modtager rengøring hver tredje uge. Opgaverne omfatter typisk gulvvask, rengøring af badeværelse, aftørring af overflader i køkken, skift af sengelinned samt eventuel støvaftørring af tilgængelige flader.

Enkelte borgere kan have behov for hyppigere rengøring eller hjælp til håndtering af dagrenovation. Opgaverne udføres som udgangspunkt i dagtimerne på hverdage.

Forløb 2
Tildeles borgere, der har behov for hjælp til praktiske opgaver som beskrevet i forløb 1, samt let støtte til personlig pleje. Borgerne kan deltage aktivt i hjælpen.

Det kan eksempelvis være borgere med behov for støtte til bad, som udgangspunkt tilbydes to gange ugentligt i dagtimerne på hverdage. Derudover kan der være behov for hjælp til daglig påklædning, personlig pleje samt let støtte til anretning og servering af måltider.

Forløb 3
Tildeles borgere med behov for hyppige besøg til personlig hjælp. Borgeren kan modtage samme type hjælp som i forløb 2, men har derudover behov for støtte til toiletbesøg samt evt. støtte til at indtage måltider hen over døgnet.

Borgerne er kendetegnet ved nedsat funktionsevne og behov for betydelig støtte gennem døgnet for at skabe sammenhæng og overblik i hverdagen.

Forløb 4
Tildeles borgere med behov for omfattende støtte og helhedspleje. Der er tale om borgere med markant funktionsnedsættelse, som kræver hjælp til flere eller alle dagligdagens aktiviteter.

Borgerne kan modtage samme typer hjælp som i de øvrige forløb, men er kendetegnet ved, at flere indsatser kræver to medarbejdere på grund af borgerens fysiske funktionsnedsættelse, eksempelvis ved brug af lift.

Supplerende ydelser
I alle forløb kan borgere have behov for tøjvask- eller indkøbsordning. Disse er optioner og kan iværksættes efter Brøndby Kommunes ønske i kontraktperioden. Hjælp til ordningerne herunder hjælp til at sætte vasketøj frem til chaufføren eller hjælp til at bestille indkøb ligger som en del af forløbene under den praktiske hjælp som indgår ved kontraktstart.

Delegeret sygepleje ligger udenfor forløbet men forventes at blive leveret som en del af helhedsplejen. Yderligere sygepleje er en option, som kan iværksættes efter behov.

Det forventes desuden, at leverandøren i alle forløb kan tilbyde genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, som ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse og ikke er omfattet af sundhedslovens regler om genoptræning efter udskrivning. Genoptræningsindsatser leveres af eller under ansvar af en terapeut.
Al hjælp skal leveres med et rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende sigte.

Visitation til pleje- og omsorgsforløb
Det er til enhver tid visitation, der træffer afgørelse om tildeling og afslutning af forløb, herunder eventuelle skift til et andet forløb. Forløbene er opbygget således, at borgerens funktionsevne og behov – herunder typen af indsatser – er styrende for tildelingen. Det er således ikke den udmålte tid, der danner grundlag for valg af forløb.
Visitationen visiterer den enkelte borger til et pleje- og omsorgsforløb på baggrund af en helhedsvurdering af borgerens fysiske, psykiske og sociale funktionsevne. Vurderingen sker i dialog med borgeren og eventuelt pårørende og dokumenteres i EOJ-systemet.

Helhedsorganisering af pleje- og omsorgsforløb
Leverandøren skal sikre koordinering af indsatsen med relevante aktører i borgerens forløb, så borgeren modtager en sammenhængende og koordineret indsats. Leverandøren forpligter sig

herudover til at samarbejde med civilsamfund og lokale fællesskaber, hvor det er relevant for borgerens forløb.
Leverandøren har ansvaret for at tilrettelægge, planlægge og løbende tilpasse indsatserne inden for det visiterede pleje- og omsorgsforløb i samarbejde med borgeren og i overensstemmelse med ældrelovens rammer og intentioner om tværfaglighed, kontinuitet, fleksibilitet og selvbestemmelse.

Leverandøren skal organisere arbejdet, så der sikres kontinuitet og helhedssyn i forløbene, og så der understøttes en tryg og stabil relation mellem borgeren, leverandøren og eventuelle pårørende. Dette indebærer, at leverandøren skal tilrettelægge indsatsen med henblik på, at borgeren møder færrest mulige forskellige medarbejdere. Leverandøren skal systematisk følge op på kontinuiteten i indsatsen, herunder antallet af medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Kommunen stiller i den forbindelse et dashboard til rådighed, som leverandøren skal anvende.

Hjælpen skal tilrettelægges i faste teams omkring borgeren for at sikre at færrest mulige medarbejdere kommer i borgerens hjem. Borgeren skal have tilknyttet en primær kontaktperson.

Leverandøren skal sikre, at pårørende (for eksempel samlevende, anden familie eller andre personer i borgerens netværk) inddrages i indsatsen og beslutninger om borgeren, hvis borgeren udtrykker ønske herom. Pårørende skal som udgangspunkt ses som en ressource i borgerens forløb med særlig viden om borgerens behov. Leverandøren har et medansvar for, at borgeren og dennes pårørende oplever en helhedsorienteret indsats.

Tidsstyring og opfølgning i forløb
Til hvert forløb er der fastsat et måltal for leveret tid. Tiden og indsatserne leveres efter princippet om “gyngerne og karrusellen” på tværs af alle borgere i de forløb, der er tildelt leverandøren således at ressourcerne fordeles retfærdigt og effektivt på tværs af alle borgere i de forløb, der er tildelt leverandøren. Kommunen stiller dashboards til rådighed for leverandøren. Det er til enhver tid leverandørens ansvar at sikre overholdelse af de fastsatte måltal. Der afholdes løbende møder mellem leverandøren og visitation med henblik på opfølgning på måltal samt faglig sparring om serviceniveauet.

Dashboard
Et Dashboard er et styringsværktøj, der giver et samlet og visuelt overblik over centrale data. Det anvendes til at følge op på blandt andet kontinuitet og tidsforbrug i borgernes forløb, så ledere og medarbejdere kan planlægge, prioritere og justere indsatsen.

Dashboardet viser blandt andet teamets borgere fordelt på forløbstyper samt tidsforbrug sammenholdt med kommunens måltal. Derudover fremgår antallet af forskellige medarbejdere, der kommer i borgernes hjem på ugebasis, holdt op imod måltal for kontinuitet.

Genoptræning
Leverandøren skal kunne levere genoptræning efter ældreloven af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke kræver sygehusindlæggelse. Genoptræningen varetages af terapeut eller leveres under terapeutisk ansvar og faglig supervision.

Genoptræning kan defineres som en målrettet og tidsafgrænset samarbejdsproces mellem borgeren, eventuelle pårørende og fagperson. Genoptræning er rettet mod borgerens fysiske funktionsnedsættelse og gives i de tilfælde, hvor anden form for træning såsom selvtræning, træning i civilsamfundet ikke kan bringe borgerens funktionsevne op. Genoptræningen er et individuelt tilrettelagt forløb ud fra borgers ønsker, behov og genoptræningspotentiale.

Genoptræning er tidsmæssigt begrænset til den periode, hvor funktionsevnen fortsat kan forbedres gennem yderligere træning. Det er forventningen, at genoptræningsforløbet varer mellem to uger og tre måneder afhængig af genoptræningspotentialet. I forløbet vil der være fokus på, hvordan borger bedst selv understøtter træningen med hjemmeøvelser eller digital genoptræning, samt hvordan borger bedst kan fastholde de opnåede funktioner efter endt forløb. Herunder afdækning af muligheder for tilbud om træning, aktivitet og samvær i civilsamfundet.

Genoptræningen tilrettelægges som individuel træning eller holdtræning. Ved tilrettelæggelse af træningstilbud skal leverandøren tilgodese hensynet til borgerens transportbehov og -mulighed. Det er politisk bestemt i Brøndby Kommune, at der ikke må opkræves egen- og merbetaling for kørsel til og fra træning. Mindre mobile eller skrøbelige borgere forventes at modtage individuel træning i egen bolig.

Før et genoptræningsforløb tilbydes borgeren og opstartes, skal det drøftes på et tværfagligt møde med deltagelse af visitationen. Formålet er at sikre et tværfagligt perspektiv og foretage en tværfaglig vurdering af de rette tiltag for borgeren. Herefter er det leverandørens ansvar at igangsætte og levere genoptræningsforløbet. Borgere, som modtager genoptræning, vil løbende og ved afslutning af forløbet blive drøftet på tværfagligt møde for at sikre opfølgning og eventuel justering af indsatsen.

Servicelov

Indsatser efter serviceloven skal fremme den enkelte borgers mulighed for at klare sig selv samt bidrage til at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder og afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Borgerne visiteres til indsatser efter serviceloven af kommunen. Indsatserne visiteres på nuværende tidspunkt (2026) som enkeltydelser med udmålt tid. Det skal bemærkes at genoptræning, indkøbsordning og tøjvaskeordning ikke er en del af de indsatser som leveres under serviceloven i dette udbud – og dermed ikke til borgere under 67 år som ikke er i målgruppen for ældreloven.

Det må påregnes, at rammerne for visitation i kontraktperioden kan blive ændret, således at indsatser efter serviceloven helt eller delvist tilrettelægges efter en pakkebaseret tilgang. Sådanne ændringer vil ske på baggrund af politiske beslutninger, og leverandøren vil blive orienteret herom.

Rehabiliteringsforløb

Rehabilitering leveres som en særskilt indsats efter §83a og igangsættes efter visitation fra visitator. Leverandøren forventes at have en terapeut som forløbsansvarlig. Visitator beskriver formålet med forløbet, mens den forløbsansvarlige terapeut i dialog med borgeren opstiller

konkrete mål (SMART-mål) og afdækker borgerens motivation. Den motiverende tilgang har til formål at engagere borgeren og gøre indsatsen meningsfuld.

Et rehabiliteringsforløb tilbydes borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne med det formål at styrke selvstændighed og evne til at klare dagligdagen. Forløbet tager udgangspunkt i en individuel vurdering af borgerens behov og ressourcer, og borgeren deltager aktivt i fastsættelsen af mål og indsatsplaner. Indsatserne kan omfatte træning, vejledning, støtte og praktisk hjælp efter behov, og de evalueres løbende, så indsatsen kan justeres for at sikre, at de aftalte mål nås. Hovedmålet er, at borgeren opnår størst mulig funktionsevne og selvhjulpenhed i hverdagen.

Borgere i rehabiliteringsforløb drøftes løbende på tværfaglige møder mellem leverandøren og visitationen, både ved opstart, midtvejs og ved afslutning af forløbet. Et rehabiliteringsforløb afsluttes altid med en revisitation, der skal sikre, at hjælpen tilpasses borgerens nye funktionsevne. Formålet med forløbet er, at borgeren bliver helt eller delvist selvhjulpen. I praksis afsluttes borgerne ofte med mindre hjælp, eller som minimum med en mere tilpasset indsats, der har til formål at vedligeholde funktionsevnen og forebygge yderligere tab af selvstændighed.

Sundhedslov

Leverandøren skal levere delegerede sygeplejeindsatser efter sundhedsloven, jf. § 138, som en del af kontrakten.

De delegerede indsatser omfatter:

- Af- og påtagning af kompressionsstrømper
- Medicingivning
- Sondeernæring via PEG-sonde
- Kateterpleje
- Stomipleje
- Øjendrypning

Det er den kommunale sygepleje, der vurderer, om en opgave kan delegeres til leverandøren. Leverandøren skal indgå i et tæt og løbende samarbejde med den kommunale sygepleje om de delegerede indsatser.

Leverandøren er forpligtet til straks at kontakte den kommunale sygepleje ved ændringer i borgerens tilstand eller ved behov for justering eller afslutning af sygeplejeindsatser. Den kommunale sygepleje har det overordnede faglige ansvar for sygeplejen og fører tilsyn med de delegerede indsatser. Kommunen kan til enhver tid hjemtage opgaver, hvis leveringen vurderes utilstrækkelig eller fagligt uforsvarlig.

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere kun udfører sygeplejeindsatser, som de er oplært og kompetencevurderet til. Medarbejdere må ikke udføre indsatser, som ikke er tilstrækkeligt beskrevet i kommunens handlingsanvisninger, eller som de ikke er instrueret i. Leverandøren skal løbende sikre, at medarbejderne er opdateret på gældende procedurer, instrukser og krav.
I det omfang leverandørens medarbejdere skal oplæres i borgerspecifikke sygeplejeindsatser, stiller den kommunale sygepleje oplæring til rådighed.
For at understøtte kontinuitet og tryghed for borgeren skal leverandøren tilstræbe, at de samme medarbejdere varetager de delegerede sygeplejeindsatser.

Kommunen kan i kontraktperioden, som følge af nationale sundhedsreformer, aktivere optionen om levering af almen kommunal sygepleje som en del af helhedspleje.

4 Leveringsbetingelser og visitationsproces

I de følgende afsnit beskrives leveringsbetingelser og visitationsprocesser.

Kommunens ansvar for visitation

Det er kommunen, der visiterer hjælp og støtte på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov og dermed fastsætter indsatsens omfang samt forløbstype.

Leverandøren skal tilrettelægge opgaveløsningen, så formål og mål med den visiterede indsats opnås.

Hvis borgeren vælger leverandøren til levering af de visiterede indsatser, modtager leverandøren følgende oplysninger:

- Formål og begrundelse for hjælpen
- Forventet omfang af indsatserne på baggrund af borgerens aktuelle behov
- Faglig vurdering i henhold til FSIII

Pleje- og omsorgsforløb samt afløsning efter ældreloven

Ved visitering til pleje- og omsorgsforløb efter ældreloven fastlægges indsatsernes indhold ikke i detaljer på forhånd. Indsatserne tilrettelægges og tilpasses løbende i dialog mellem borgeren og det tværfaglige team på baggrund af en faglig vurdering af borgerens aktuelle behov og ressourcer. Det forventes at det faste team af medarbejdere foretager faglige vurderinger under besøgene hos borgerne og tilpasser hjælpen.
Pleje- og omsorgsforløb indebærer, at der inden for det visiterede forløb er indbygget fleksibilitet, således at borgerens behov kan variere over tid og fra gang til gang. Hjælpen kan derfor midlertidigt øges eller tilpasses ved ændringer i borgerens helbred, funktionsevne eller livssituation uden, at der skal træffes en ny afgørelse ved hver justering.

Borgerens behov for hjælp og støtte drøftes løbende i tværfaglige team med deltagelse af relevante fagpersoner, herunder repræsentanter fra visitationen. De tværfaglige drøftelser danner grundlag for vurdering af, om indsatserne fortsat kan leveres inden for det visiterede forløb, eller om der er behov for ændringer. Visitationen træffer afgørelse om ændring af forløb. Leverandøren er forpligtet til at levere indsatser i overensstemmelse med den til enhver tid gældende servicebeskrivelse og skal sikre, at relevante faglige observationer løbende bringes ind i de tværfaglige drøftelser.

Indsatser efter serviceloven

Indsatser efter serviceloven visiteres som enkeltydelser og leveres i overensstemmelse med den trufne afgørelse.
Hvis visitationen vurderer, at borgeren kan forbedre sin funktionsevne gennem en målrettet indsats, kan der bevilges et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb efter serviceloven § 83 a. Rehabiliteringsforløbet tilrettelægges og gennemføres i samarbejde mellem leverandøren, visitationen og relevante fagpersoner med henblik på at sikre sammenhæng, progression og fælles faglig retning i indsatsen. Det forventes at leverandøren har en forløbsansvarlig terapeut tilknyttet alle rehabiliteringsforløb.

Leverandøren skal orientere visitationen, hvis det vurderes, at borgeren kan have gavn af et rehabiliteringsforløb. Leverandøren er i den forbindelse forpligtet til at samarbejde med visitationen samt relevante faggrupper, herunder terapeuter.

Opstart af nye borgere

Følgende krav til opstart gælder for alle indsatser omfattet af udbuddet, uanset om de leveres efter ældreloven, serviceloven eller sundhedsloven.

For borgere, der udskrives fra hospital og midlertidige pladser, skal leverandøren kunne iværksætte hjælp og støtte fra udskrivningsdagen og i nogle tilfælde med kort varsel.

For nye borgere, der visiteres til personlig hjælp og pleje, skal leverandøren kunne iværksætte indsatsen fra dag til dag.

Hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver skal leveres i overensstemmelse med den konkrete bevilling og orientering fra visitationen og iværksættes inden for en tidsfrist fra dag til dag og op til tre uger afhængigt af indsatsens karakter.

Det forventes, at leverandøren tager telefonisk kontakt med borgeren i forbindelse med opstart af forløbet for at aftale konkrete detaljer om første besøg. Borgeren skal samtidig informeres om, hvordan de kan komme i kontakt med leverandøren, hvis der opstår behov for ændringer, spørgsmål eller yderligere støtte. I nogle tilfælde kan det være nødvendigt at inddrage borgerens pårørende. Oplysninger om pårørende skal derfor løbende registreres og opdateres i EOJ-systemet, så alle relevante kontaktpersoner er tilgængelige. Leverandøren skal sikre, at borgeren og eventuelt pårørende føler sig trygge ved opstarten, kender kontaktpersoner, herunder primær kontaktperson, og får de nødvendige oplysninger for at kunne deltage aktivt i forløbet.

Organisering og mødefora

Leverandøren forventes at organisere medarbejderne i faste teams, som det kendes fra ældreloven. Dette indebærer, at borgeren tilknyttes en primær kontaktperson og, så vidt muligt, modtager hjælp fra faste og kendte medarbejdere. Formålet med organiseringen i faste teams er at sikre kontinuitet og begrænse antallet af medarbejdere, som kommer i borgerens hjem.

Det tværfaglige team består af medarbejdere fra de faste teams samt relevante samarbejdspartnere, herunder terapeuter, sygeplejersker, teamleder og visitation. Teamet

mødes ugentligt med henblik på at drøfte borgerforløb. Øvrige samarbejdspartnere kan deltage ad hoc, eksempelvis kommunens demenskonsulent eller trivselsguide.

Der afholdes desuden dashboardmøder mellem visitationen og leverandøren med henblik på opfølgning på måltal og leverance. Disse møder kan afholdes i tilknytning til de tværfaglige møder.

Skift af leverandør

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med en måneds varsel til den første i en måned, med forbehold for eventuelle ændringer i fristen.

Ved ønske om leverandørskift skal borgeren henvende sig til visitationen, som varetager sagsbehandlingen.
I særlige tilfælde kan visitationen i samarbejde med leverandøren gennemføre et leverandørskift med kortere varsel.

Leverandøren skal kunne modtage og varetage opgaver for alle borgere omfattet af udbuddet, herunder borgere med komplekse eller udfordrende problemstillinger, og skal indgå i et konstruktivt samarbejde om overdragelse og fortsættelse af hjælpen.

Leverandøren må ikke direkte eller indirekte opfordre borgere til at skifte leverandør.

Ophør af hjælp og forløb

Følgende gælder for indsatser leveret efter ældreloven og serviceloven.
Hvis en borger eller dennes pårørende henvender sig til leverandøren med ønske om at ophøre et forløb eller den visiterede hjælp, skal leverandøren henvise borgeren til visitationen.
For sygeplejeindsatser efter sundhedsloven gælder, at ophør eller ændringer i indsatser aftales med den kommunale sygepleje.

Akut ændring i behov for hjælp og støtte

En borgers behov for hjælp kan ændres. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling fra leverandøren. Hvis den nødvendige hjælp og støtte ikke kan leveres indenfor den visiterede ramme, skal indsatsen ydes og oprettes akut og dokumenteres i borgers elektroniske omsorgsjournal. Kommunen kontaktes den førstkommende hverdag med henblik på revisitation.

Tilbagemeldingspligt

Leverandøren har tilbagemeldingspligt til visitationen i tilfælde af ændring i borgerens situation som har betydning for tildeling af hjælp og støtte. Leverandøren er forpligtet til hurtigst muligt at rette henvendelse til visitationen hvis borgerens behov ændres i en grad, så visitator skal vurdere, om en ændret indsats er påkrævet i henhold til kommunens serviceniveau.

Information til borgerne

Leverandøren skal udarbejde informationsmateriale til visiterede borgere med henblik på borgernes valg af leverandør.

Informationsmaterialet skal godkendes af kommunen forud for anvendelse. Leverandøren skal i den forbindelse fremsende en elektronisk version til godkendelse via Visitationen@brondby.dk.

Når materialet er godkendt, skal leverandøren både:

- Stille den elektroniske version til rådighed
- Efter anmodning levere trykte pjecer til kommunen

Informationsmaterialet skal opfylde følgende krav:

- Maksimalt 1 side i A4-format
- Indhold må kun fremgå på en side
- Materialet må indeholde tekst og grafik

5 Krav og forventninger til leverandør

Følgende gælder for alle indsatser omfattet af udbuddet, uanset om de leveres efter ældreloven, serviceloven eller sundhedsloven.
Leverandøren skal loyalt implementere ændringer som følge af ny servicebeskrivelse eller kvalitetsstandarder og nye politiske indsatser.

Leveringstidspunkt

Leverandøren er forpligtet til at levere hjælp hele døgnet på alle årets dage. Det gælder såvel planlagte indsatser, som akutindsatser og håndtering af nødkald. Akutbesøg i forbindelse med nødkald om fald eller lignende skal kunne leveres inden for 30 minutter.

Tilrettelæggelsen af den konkrete hjælp og støtte sker i en dialog mellem borger og leverandør. Tidspunktet for levering af indsatsen aftales i samarbejde med borger og skal tage udgangspunkt i borgerens ønsker og hverdagsliv, samt faglige hensyn. Leverandøren skal tage hensyn til borgerens deltagelse i andre bevilgede indsatser.

Observationsforpligtelse

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere løbende observerer borgerens fysiske, psykiske og sociale tilstand i forbindelse med udførelsen af de visiterede indsatser med henblik på at identificere ændringer i borgerens funktionsevne, trivsel eller behov for støtte.

Medarbejderne skal være opmærksomme på ændringer i borgerens helbred og hverdag, herunder ændringer i almen tilstand, mobilitet, ernæring, kognition og trivsel.
Hvis der observeres forhold, der afviger fra borgerens vanlige tilstand, skal medarbejderen reagere rettidigt og relevant i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Observationer skal dokumenteres i det kommunale EOJ-systemet og videregives til relevante fagpersoner eller enheder efter kommunens procedurer.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at foretage relevante observationer og handle på disse.

Døgnberedskab og nødkald

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk på ét hovednummer af såvel borgere som kommunen døgnet rundt alle ugens dage.
Leverandøren skal have et beredskab, der sikrer håndtering af fraværsperioder (herunder ferie og sygdom), samt kunne håndtere løbende til- og afmeldinger og akut opståede ændringer i borgernes behov.

Opkald fra borgerens nødkald modtages af den kommunale hjemmepleje, som herefter kontakter leverandøren. Kommunen skal døgnet rundt have adgang til et direkte telefonnummer hos leverandøren, hvor der kan rekvireres assistance.

Leverandøren skal til enhver tid følge kommunens gældende procedurer for nødkald.
Den gældende procedure indebærer, at leverandøren skal iværksætte besøg hos borgeren inden for 30 minutter, inklusive køretid. Ved behov for sundhedsfaglig sparring eller assistance kan hjemmesygeplejen kontaktes. Ved behov for akut lægehjælp skal der ringes 112.

Ændringer, aflysninger og forsinkelser

Ved planlagt fravær fra borgers side, herunder eksempelvis ferie eller hospitalsindlæggelse, aftales aflysning mellem borgeren og leverandøren. Leverandøren skal registrere fraværet i EOJ-systemet og orientere visitationen ved længerevarende fravær, som ikke er hospitalsindlæggelse.

Ved indlæggelse og udskrivelse fra hospital modtager leverandøren information via EOJ-systemet.

Ønsker borgeren at flytte en aftale, kan dette aftales mellem borgeren og leverandøren. Hvis leverandøren ikke har mulighed for at imødekomme ønsket, og besøget aflyses, betragtes dette som aflysning fra borgerens side.

Hvis borgeren melder afbud med kort varsel (efter kl. 12.00 dagen før indsatsen skal leveres), har borgeren som udgangspunkt ikke krav på erstatningsbesøg. Leverandøren skal dog fortsat søge at imødekomme borgerens behov gennem dialog og samarbejde i overensstemmelse med kravene om fleksibilitet og rummelighed.

Ved gentagne sene afbud foretages en konkret vurdering i tvivlstilfælde i samråd med kommunens visitator.

Aftaler om personlig hjælp og pleje må ikke aflyses af leverandøren.
Leverandøren kan efter aftale med borgeren flytte aftaler om hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver.

Hvis det på grund af særlige forhold ikke er muligt at levere praktisk hjælp som aftalt, skal leverandøren tilbyde et erstatningsbesøg og levere erstatningshjælp senest tre hverdage efter det aflyste besøg, medmindre borgeren tilkendegiver andet.

Forgæves gang

Leverandøren er forpligtet til at overholde kommunens til enhver tid gældende retningslinjer for forgæves gang.

Går leverandøren forgæves, det vil sige hvis borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at få kontakt til borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge årsagen hertil og handle forsvarligt herpå.

Leverandøren kan opkræve betaling for forgæves gang.

Klagesagsbehandling

Klager vedrørende udførelsen af hjælpen, skal registres af leverandøren i EOJ-systemet. Dette gælder både mundtlige og skriftlige klager. Det forventes at leverandøren håndterer klager med en hurtig og dialogbaseret tilgang.

Leverandørens registrering, evaluering og opfølgning på klager skal danne grundlag for korrigerende, lærende og forebyggende handlinger, så gentagelsestilfælde undgås. Ved klager eller andre henvendelser om leverandøren direkte til kommunen eller til ekstern tredjepart (for eksempel aviser eller andre medier) skal leverandøren inden for 2 hverdage fra kommunens anmodning herom bidrage til at udarbejde besvarelse.

Leverandøren skal uden beregning medvirke ved behandlingen af klager, til dialogmøder med borgere og pårørende samt til besvarelse af klager fra borgere. Klager vedrørende visitationsafgørelsen behandles af kommunens myndighed.

Ledelse

Leverandørens sundhedsfaglige ledere skal sikre, at opgaveløsningen foregår på et fagligt niveau, der matcher opgavernes kompleksitet, samt at der løbende sikres en faglig udvikling af pleje- og omsorgsindsatserne til gavn for borgerne. Hvis der sker skift af daglige ledere i aftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til at underrette kommunen.

Organisering

Leverandøren har ansvaret for at organisere og lede opgaveløsningen i henhold til ældrelovens værdier og servicelovens bestemmelser.

Leveres helhedsplejen i et samarbejde mellem flere private aktører (underleverandører), skal leverandøren påtage sig det samlede ansvar for at sikre kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen herunder via dialog og samarbejde med kommunen. Alle underleverandører skal godkendes af Brøndby Kommune.

Leverandøren skal samarbejde med øvrige aktører, der måtte deltage i tilrettelæggelsen af hjælp og støtte til borgerne, særligt den kommunale visitation. Ugentlige tværfaglige møder er en obligatorisk del samarbejdet mellem visitation og leverandør. Leverandøren skal afsætte tid til at deltage og koordinere disse møder med kommunen.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde om borgeren i tæt samspil med pårørende, civilsamfund, lokale fællesskaber og kommunen. Leverandøren skal være bekendt med relevant tilbud for målgruppen for helhedspleje og hjælp og støtte efter serviceloven. Kommunen stiller viden til rådighed for leverandøren.

Opstart som ny leverandør

Leverandøren forpligter sig til umiddelbart efter kontraktunderskrivelse at indgå i implementerings- og udviklingsarbejde med deltagelse af relevante parter fra kommunen.

Efter kontrakttildeling vil borgere, som i forvejen har valgt privat leverandør blive bedt om at vælge mellem kommunen og den vundne leverandør.

Derudover orienteres alle visiterede borgere i kommunen direkte via Digital Post eller brev om, at der er godkendt en ny privat leverandør, samt om proceduren, hvis borgeren ønsker at vælge denne leverandør.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i opstartsmøder med kommunen. Opstartsmøder vil blandt andet omfatte følgende:

- Visitation og tilsyn
- Kvalitetsstandarder og indsatskataloger
- Forløbsmodel
- Samarbejdskultur
- Tavshedspligt og meddelelsespligt
- Dokumentation og notatpligt
- Håndtering af klager
- Utilsigtede hændelser
- Ambitioner for fremtiden

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

Utilsigtede hændelser

Leverandøren er lovmæssigt forpligtet til at rapportere utilsigtede hændelser jf. Sundhedsloven §198 stk. 2. Rapportering sker elektronisk via DPSD. For så vidt angår sagsbehandling, så skal leverandøren følge kommunens anvisninger og krav hertil jf. eksisterende instruksportal (aktuelt MyMedCard/ MyGuide).

Det er kommunens risikomanager der initialt modtager af de utilsigtede hændelser fra leverandøren, hvorefter leverandøren sagsbehandler de utilsigtede hændelser.

Leverandøren skal udpege en eller flere kvalitetsmedarbejdere, der skal arbejde sammen med risikomanageren omkring at sikre læring og sagsbehandling.

Ryge og rusmiddel politik

I Brøndby Kommune er der indført røgfri arbejdstid. Kommunen stiller krav til, at den private leverandør udarbejder en politik, der flugter med kommunens politik på området,

Brøndby Kommune accepterer ikke, at ansatte under udførelse af deres arbejde fremtræder påvirket af alkohol, euforiserende stoffer ligesom medicinmisbrug er uacceptabelt, uanset om det er indtaget uden for arbejdstid. se bilag.

Transport og miljø

Såfremt at leverandøren anvender andet end cykel til borgerbesøg skal de ved kontraktens opstart og i hele kontraktperioden sikre, at alle køretøjer enten er eldrevne eller mindst opfylder emissionsstandarden Euro 6 eller en tilsvarende eller nyere standard.

Såfremt en af eller alle optionerne (tøjvask, indkøbsordning og sygepleje) aktiveres og evt. leveres af en underleverandør, skal leverandøren/underleverandøren ved optionens opstart og i hele kontraktperioden sikre, at alle køretøjer, der anvendes til udførelsen af transport i forbindelse med kontrakten, enten er eldrevne eller mindst opfylder emissionsstandarden Euro 6 eller en tilsvarende eller nyere standard.

Leverandøren skal løbende arbejde med at forbedre deres transport på en måde der minimerer transportens miljø- og klimabelastning.

Leverandøren/underleverandøren skal i hele kontraktperioden anvende ruteoptimering eller tilsvarende planlægningsmetoder med henblik på at reducere unødvendig kørsel, tomkørsel og brændstofforbrug. Kørslen skal så vidt muligt tilrettelægges gennem effektiv planlægning af kørselsruter med faglige hensyn.

6 Samarbejde

Kommunen ønsker at udvikle den måde, vi samarbejder på, og inviterer til et aktivt og ansvarligt partnerskab med den valgte leverandør.
Formålet med tæt dialog og samarbejde er at sikre et relationelt stærkt fællesskab, hvor vi sammen udvikler på fremtidens velfærd, implementerer politiske målsætninger og sikre koordinering og ensartethed i opgaveløsningen, til gavn for borgerne.

Samarbejdsstruktur

Leverandøren skal deltage i regelmæssige samarbejdsmøder med kommunen. Mødefrekvensen fastlægges ved gensidig aftale. Der må forventes en højere mødeaktivitet i aftalens første år.

Formålet med møderne er blandt andet at understøtte datadrevet udvikling, videndeling samt drøftelse af samarbejdsrelationer og kvalitet i opgaveløsningen. På møderne deltager de aftaleansvarlige repræsentanter fra henholdsvis kommunen og leverandøren. Kommunen udarbejder beslutningsreferater fra møderne.

Leverandøren og kommunen afholder derudover løbende opfølgnings- og samarbejdsmøder vedrørende individuelle borgere med deltagelse af relevante fagpersoner, herunder visitatorer, hjemmesygepleje og/eller genoptræning. Møderne retter sig mod medarbejdere og daglige ledere.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med Seniorrådet samt Ældre- og Omsorgsudvalget, når kommunen anmoder herom, og hvor leverandøren har relevant viden. Der ydes ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

Leverandøren skal deltage i kommunens faglige workshops og temadage, når det er relevant for opgaveløsningen, og bidrage aktivt til vedligeholdelse og udvikling af kvaliteten.

7 Medarbejdere

Følgende gælder for alle indsatser omfattet af udbuddet, uanset om de leveres efter ældreloven, serviceloven eller sundhedsloven. Ligeledes er det gældende for eventuelle underleverandører.
Leverandøren skal sikre, at indsatser leveres af kvalificerede medarbejdere med relevante faglige kompetencer og forudsætninger, som matcher borgernes behov og opgavernes kompleksitet.

Medarbejdernes kompetencer

Leverandøren skal være i besiddelse af medarbejdere med den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Alle medarbejderne skal have kompetencer, som gør dem i stand til at inddrage borgerne aktivt i opgaveløsningen.

Brug af vikarer

Leverandøren kan anvende eksterne vikarbureauer. Anvendelse af eksterne vikarbureauer forudsætter forudgående godkendelse fra visitationen.

Leverandøren har ansvaret for, at eksterne vikarer lever op til de samme krav til kompetencer, kvalitet og dokumentation som leverandørens egne medarbejdere.

Leverandøren skal begrænse anvendelsen af eksterne vikarer mest muligt af hensyn til kontinuitet i borgerens hjælp.

Krav til medarbejdernes uddannelse

Medarbejdernes formelle uddannelse og erfaring skal modsvare de opgaver, som medarbejderen skal løse hos borgerne. Leverandøren forventes som udgangspunkt kun at ansætte medarbejdere med social- og sundhedsfaglige uddannelser. Op til 5 % af medarbejderne der løser praktiske opgaver i borgerens hjem, må være ufaglærte.

Formelle uddannelser omfatter:

- Social og sundhedshjælpere
- Social og sundhedsassistenter
- Plejehjemsassistent
- Fysio- og ergoterapeuter

- Sygeplejersker

Leverandøren skal sikre, at der foreligger gældende autorisation i Styrelsen for Patientsikkerhed for relevante faggrupper, inkl. vikarer.

På kommunens forlangende skal leverandøren dokumentere, hvilke medarbejdere der er ansat til at levere indsatserne i henhold til kontrakten. Leverandøren skal kunne redegøre for medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund, samt hvor mange timer om ugen de er ansat til at levere denne hjælp hos kommunen.

I særlige tilfælde er det muligt at søge visitationen om dispensation til ansættelse af anden relevant faggruppe.

Ovenstående krav gælder ikke for optionerne tøjvaskeordning og indkøbsordning. Det forventes dog, at medarbejdere med direkte borgerkontakt – herunder chauffører og medarbejdere i callcentre – har kendskab til målgruppen samt forståelse og kompetencer inden for kommunikation, for eksempel i forhold til borgere med demens eller andre kognitive eller psykiske funktionsnedsættelser.

Sygeplejefaglige kompetencer

Leverandøren skal have tilgængelige sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden på et niveau svarende til minimum en autoriseret professionsbachelor i sygepleje.
De sygeplejefaglige kompetencer skal være tilgængelige for medarbejderne med henblik på rådgivning og vejledning i dagtimerne på hverdage. Sygeplejerskerne skal have dansk autorisation.
Kommunen kan i kontraktperioden, som følge af nationale reformer, herunder sundhedsreformen, vælge at stille skærpede krav til leverandørens sygeplejefaglige kompetencer.
Ved ændrede krav skal leverandøren sikre, at der er sygeplejefaglige kompetencer til stede i den udførende indsats svarende til opgavernes karakter og kompleksitet.

Terapeutfaglige kompetencer

Leverandøren skal have tilknyttet en ergoterapeut og som minimum have adgang til en fysioterapeut til varetagelse af genoptræning samt terapeutfaglige opgaver i den rehabiliterende indsats.

Der skal være terapeutfaglige kompetencer til rådighed for medarbejderne med henblik på rådgivning og vejledning i dagtimerne på hverdage.

Terapeuterne skal have et uddannelsesniveau svarende til en autoriseret professionsbachelor og have opnået dansk autorisation.

Leverandøren skal sikre, at de terapeutfaglige kompetencer kan imødekomme behovene hos kommunens målgruppe, herunder kunne foretage screening og iværksætte relevante indsatser i forhold til dysfagi samt kognitive og geriatriske problemstillinger.
Leverandøren skal sikre, at de terapeutfaglige kompetencer indgår aktivt i den tværfaglige opgaveløsning.

Faglig dokumentationsansvarlig

Leverandøren skal have en sundhedsfaglig dokumentationsansvarlig (superbruger). Den dokumentationsansvarlige skal have en sundhedsfaglig autorisation og en uddannelse på minimum social- og sundhedsassistentniveau. Den dokumentationsansvarlige skal sikre og understøtte leverandøren efterlever både tekniske og faglige retningslinjer og arbejdsgange for dokumentation i EOJ-systemet.

Medarbejdernes fremtræden og øvrige generelle krav

For alle medarbejdere med borgerkontakt gælder følgende, at medarbejderne skal:

- Kunne tale dansk på et niveau, så borger kan forstå det
- Kunne læse og skrive dansk, så opgaver kan udføres fagligt forsvarligt
- Have kendskab til dansk kultur og levevis samt forståelse for kulturelle forskelle
- Fremvise straffeattest og hvor relevant, børneattest ved opgaver med direkte kontakt til børn under 15 år.
- Fremtræde venlige, imødekommende og professionelle
- Fremstå velsoignerede og præsentable

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere med direkte borgerkontakt er udstyret med billedlegitimation, hvor firmanavn tydeligt fremgår, således at medarbejderen kan identificere sig over for borgeren. Legitimationen skal bæres synligt under udførelse af arbejdet.

Leverandøren skal kende og overholde Sundhedsstyrelsens "Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren" (VEJ nr. 9204 af 07. juni 2011) samt gældende nationale infektionshygiejniske retningslinjer om generelle forholdsregler i sundhedssektoren", Statens Seruminstitut 2017 https://hygiejne.ssi.dk/NIRgenerelle.

Introduktion af nye medarbejdere

Leverandøren skal sikre, at nye medarbejdere gennemgår en struktureret og grundig introduktion til arbejdsopgaver, kommunens værdier samt gældende instrukser og retningslinjer.

Introduktionen skal som minimum omfatte følgende:

- Systematik og kvalitet: Introduktionen skal være velstruktureret og omfatte alle relevante aspekter af arbejdsopgaverne, så medarbejderen er fuldt rustet til at udføre pleje, omsorg og rehabilitering i overensstemmelse med kommunens instrukser
- Den dokumentationsansvarlige (superbruger) hos leverandøren, skal varetage oplæring af leverandørens medarbejdere i sundhedsfaglig dokumentation og EOJ-systemet. Den dokumentationsansvarlige introduceres til opgaven af kommunen.
- Leverandøren skal uddanne forflytningsvejledere og sikre at alle leverandørens medarbejdere har forflytningskursus så alle forflytninger udføres sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt for både borger og medarbejdere
- Alle medarbejdere gennemfører hygiejneundervisning
- Alle medarbejdere introduceres til kommunens instrukser og den valgte instruks-portal, aktuelt VAR
- Alle medarbejdere introduceres til patientsikkerhed og håndtering af utilsigtede hændelser

- Derudover skal medarbejderne gennemføre e-learnings-modulet ABC-demens fra videnscenter for demens

Udgifter til introduktionen afholdes af leverandør.

8 Kvalitet, dokumentation og tilsyn

Kommunen forventer, at leverandøren indgår som en aktiv samarbejdspartner i udviklingen af kvaliteten i opgaveløsningen.

Leverandøren skal deltage aktivt og bidrage til det løbende kvalitets- og udviklingsarbejde i kommunen, herunder medvirke til udvikling og afprøvning af nye metoder og løsninger.

Dette kan blandt andet omfatte deltagelse i projekter med fokus på:

- Forbedring af borgernes sundhed og trivsel
- Rehabilitering og vedligeholdelse af funktionsevne
- Afprøvning og implementering af velfærdsteknologiske løsninger
- Udvikling af metoder i leveringen af praktisk hjælp og støtte samt personlig hjælp og pleje

Udviklingspartnerskab om helhedspleje i kommunen

Kommunen forventer et udviklingsorienteret samarbejde med leverandøren om den udbudte helhedspleje i overensstemmelse med ældrelovens værdier om sammenhæng, selvbestemmelse og tværfaglig indsats.

Formålet er, at kommunen og leverandøren i fællesskab udvikler pleje- og omsorgsforløbene, så der sikres en sammenhængende, meningsfuld og effektiv indsats for borgerne.

Samarbejdet indebærer blandt andet:

- At der er en tæt og løbende dialog mellem kommunen og leverandøren om tilrettelæggelsen af indsatsen for de visiterede borgere, både i den daglige drift og i den løbende udvikling
- At kommunen og leverandøren er gensidigt tilgængelige og har initiativpligt i forhold til at tage dialog om indsatsen for en borger eller en gruppe af borgere, når det vurderes relevant
- At kommunen og leverandøren løbende evaluerer samarbejdet og drager læring af resultaterne af indsatserne med henblik på at udvikle kvaliteten

Som led i den løbende opfølgning og dialog følges der med en fast frekvens op på:

- Data om leverede indsatser
- Revisitationer
- Borgernes og pårørendes oplevede tilfredshed, herunder eventuelle klager

Leverandøren skal indsamle relevante data og sikre, at disse efter aftale stilles til rådighed for kommunen.

Leverandøren skal deltage aktivt i kommunens eksisterende og fremtidige udviklingsarbejde på lige fod med den kommunale hjemmepleje, herunder stille sig til rådighed for deltagelse i projekter og initiativer.

Hvis leverandøren ønsker at anvende teknologiske løsninger, som ikke allerede er implementeret i kommunen, skal kommunen orienteres forud for ibrugtagning. Leverandøren skal desuden løbende informere kommunen om brugen af velfærdsteknologiske løsninger, der anvendes i borgernes forløb.

Krav til kvalitetssikring og egenkontrol

Kommunen vil løbende føre kontrol med, at de fastsatte krav overholdes, og at kvaliteten af de leverede indsatser lever op til udbudsmaterialet. Leverandøren skal samtidig sikre kvaliteten gennem løbende interne audits og egenkontrol. Resultaterne skal indberettes til kommunen, og leverandøren skal iværksætte nødvendige forbedringer for at opretholde et højt kvalitetsniveau.

Kvalitetssikring og instrukser

Leverandøren skal iværksætte nødvendige forbedringer for løbende at opretholde og udvikle et højt kvalitetsniveau.

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere arbejder i overensstemmelse med de instrukser, som kommunen stiller til rådighed via instruksportalen (aktuelt MyMedCard/ MyGuide).

Leverandøren har ansvaret for:

- Implementering og tilgængelighed:
  At alle medarbejdere har let adgang til instrukserne, og at disse er fuldt implementeret i den daglige praksis. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne er bekendt med, hvor instrukserne findes, og hvordan de anvendes

- Opdatering og efterlevelse:
  At følge løbende opdateringer fra kommunen og sikre, at medarbejderne arbejder efter gældende versioner. Kommunen orienterer ved ændringer i instrukser og arbejdsgange

- Tilsyn og kontrol:
  At føre løbende tilsyn med, at medarbejderne efterlever instrukserne, herunder gennem kontrol og evaluering af opgaveløsningen

For at sikre kvalitet og faglig understøttelse af opgaveløsningen skal leverandøren sikre adgang til relevante sundheds- og terapeutfaglige kompetencer.

Leverandøren skal sikre, at der i dagtimerne på hverdage er adgang til en sygeplejerske og relevante terapeutfaglige kompetencer, som er fysisk tilgængelige i nærområdet.

I aftentimer, weekender og på helligdage skal medarbejderne have adgang til rådgivning og sparring med relevant fagperson.

Leverandøren har ansvaret for, at opgaverne kan varetages fagligt forsvarligt gennem intern oplæring og sparring, uden behov for inddragelse af kommunens hjemmesygepleje, medmindre andet er aftalt.

Dokumentation

Brøndby Kommune anvender de overordnede principper for visitation og levering af indsatser i henhold til FSIII (Fælles Sprog III) samt gældende lovgivning.

Leverandøren skal dokumentere i overensstemmelse med de til enhver tid gældende principper for FSIII og KL's vejledning om Fælles Sprog III.

Leverandøren skal sikre, at ændringer i borgerens pleje- og omsorgstilstande dokumenteres systematisk, således at udvikling i borgerens funktionsevne og helbred kan følges.

Dokumentationen skal understøtte en individuelt tilpasset indsats med afsæt i en rehabiliterende tilgang og med inddragelse af borgerens ønsker og behov, herunder i døgnrytmeplanen.

Dokumentationen skal være tidstro. Det indebærer, at ændringer og observationer som minimum skal dokumenteres i samme vagtlag, som de er foretaget.

Det skal tydeligt fremgå, hvilken medarbejder der har foretaget dokumentationen. Medarbejdere skal dokumentere egne observationer og handlinger.

Al dokumentation og kommunikation skal ske i kommunens til enhver tid gældende EOJ-system

Leverandøren skal anvende EOJ-systemet til disponering og planlægning af leveringen af visiterede indsatser.

Leverandøren er forpligtet til at orientere sig i, reagere på og håndtere opgaver fra kommunen og samarbejdspartnere i EOJ-systemet minimum to gange i hvert vagtlag.

Tilsyn

Leverandøren skal i forbindelse med alle typer tilsyn på området, samarbejde med tilsynsmyndigheden og kommunen omkring forberedelse, gennemførelse og opfølgning på tilsynet. Såsom Kommunaltilsyn, Ældretilsyn, Sundhedsfaglige tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed og Arbejdstilsyn. Flere tilsyn kan jf. lovgivningen på området, gennemføres som samtilsyn, hvor flere myndigheder koordinerer tilsyn på samme dag.

Derudover foretager visitator kontrol af leveringen af indsatser ved revisitation, dashboard gennemgang og borgerhenvendelser.

Det forventes at leverandørerne til en hver tid efterlever tilsynets kvalitetskrav.

9 IT

IT-udstyr

Elektronisk Omsorgsjournal (EOJ-system)
Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anvende kommunens EOJ-system efter gældende procedure. KMD Nexus er ved aftaleindgåelsen kommunens EOJ-system og anvendes til registrering, dokumentation og kommunikation mellem kommunen og samtlige leverandører i Ældre og Omsorg.
Leverandøren er forpligtet til at anvende EOJ-systemet jf. en hver tid gældende dokumentationspraksis til:

- At holde sig løbende orienteret i EOJ-systemets kommunikationskanaler og reagere på opgaver, leverandørmeddelelser samt ændringer i borgerens journaloplysninger.
- Disponering af visiterede indsatser.
- Dokumentation af alle relevante oplysninger i forhold til borgerens situation og leveringen af indsatserne.
- Kommunikation til Visitationen samt øvrige samarbejdspartnere i madervice-, tøjvaske- og indkøbsordningen, den kommunale hjemmepleje og hjemmesygepleje, træningscenter, daghjem, dagcenter, pensionisthuse mm.
- Kommunikation med hospitaler, privatpraktiserende læger, herunder MED-Com aftaler.

Licenser til Citrix og NEXUS på PC/Tablet
Leverandøren får vederlagsfrit stillet de nødvendige adgange til rådighed til Citrix og EOJ-systemet.

NEXUS mobilløsning / Nexus mobil-leverandørsæt
Alle medarbejdere, der leverer indsatser til borgere i hjemmet skal anvende smartphone eller tablets med NEXUS applikation. Leverandøren står for indkøb af IT-udstyr mens kommunen stiller VPN-løsning til rådighed. Der er følgende sikkerhedsmæssige krav til udstyret:

- Minimum 6 karakters låsekode
- Max 2 minutters skærm timeout
- Kryptering af enheden
- Tvungen softwareopdatering af enheder så snart de bliver tilgængelige

Brugernavne og adgangskoder
Leverandøren skal altid bruge den af kommunens beskrevne metode til registrering af brugernavne og adgangskoder. Leverandøren kontakter Visitationen@brondby.dk, når der bliver ansat nye medarbejdere, der skal have adgang til Citrix og EOJ-systemet. Visitationen udsender sikkerhedsskema til Leverandørens udfyldelse og underskrift og sørger for oprettelse i Citrix og EOJ-systemet.
Oprettelse og sletning af brugere sker efter kommunens vejledninger hertil, og Leverandøren skal bidrage til løbende at sikre, at det udelukkende er medarbejdere, med aktiv ansættelse, der har adgang.
Vikarer skal anvende EOJ-systemet. Leverandøren opretter vikaradgange via kommunens vikaroprettelsessystem.

Planlægningssystem

Leverandøren skal anvende kommunens planlægningssystem, som på nuværende tidspunkt er Nexus. I systemet planlægges indsatserne, så det tydeligt fremgår, hvilken indsats der leveres, samt tidsrummet for leveringen. Planlægningen skal være retvisende i forhold til dag, leveringstidspunkt og indsatsens varighed, og leveringen må ske med en margin på ±30 minutter.

Det skal fremgå af indsatsen, hvilken medarbejder der har leveret den. Efterfølgende skal indsatsen registreres med status, for eksempel: leveret, aflyst af borger eller forgæves forsøg.

Krav til support og EOJ-system

Leverandøren forpligter sig til at have en dokumentationsansvarlig (superbruger) og/eller ressourcepersoner tilgængelig i alle vagtlag for support. Leverandørens medarbejdere skal altid først gå til deres egen ressourceperson og afklare, om problemet kan løses uden kommunens indblanding. Leverandøren skal sikre, at ressourcepersonen har opdateret viden i det anvendte EOJ-system teknisk såvel som fagligt og er ansvarlig for at afholde udgiften hertil. Kommunens support anvendes i særlige situationer, hvor leverandøren ikke selv kan løse opgaven.

I tilfælde af, at det ikke er muligt at tilgå EOJ, skal Leverandøren kontakte kommunens EOJ-support. Hvis problemet ikke kan løses inden for rimelig tid eller at EOJ-supporten ikke kan kontaktes, skal Leverandøren følge kommunens til enhver tid gældende nødberedskabsprocedure. Leverandøren skal have en nødplan for en situation, hvor der ikke er netværksforbindelse. Leverandøren skal ligeledes have en intern nødplan i tilfælde af EOJ-nedbrud.

10 Hjælpemidler, arbejdsmiljø m.v.

Hjælpemidler

Leverandøren har samme adgang til hjælpemidler og nødvendig boligindretning i borgerens hjem som den kommunale leverandør.
Hjælpemidler til borgerens eget brug skal som udgangspunkt ansøges af borgeren via borger.dk.

Hjælpemidler til afprøvning i forbindelse med trænings- eller rehabiliteringsforløb kan udlånes af kommunen. Efter afprøvning skal relevante hjælpemidler ansøges som personlige (CPR-bevilgede) hjælpemidler hos kommunen i henhold til gældende retningslinjer.
Leverandøren skal have et mindre lager af afprøvningsremedier (sædvanligt indbo og forbrugsgoder) til rådighed, eksempelvis gribetænger og bestik med fortykket greb.
Leverandøren skal ud fra den rehabiliterende tankegang kunne vejleder i anvendelsen af hjælpemidler såvel som afprøvningsremedier, hvor der er potentiale for at borger kan blive helt eller delvist selvhjulpen.

Personlige værnemidler

Leverandøren skal stille personlige værnemidler til rådighed for medarbejderne, hvis dette er nødvendigt for, at arbejdet kan udføres sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren er forpligtet til at overholde kommunens til enhver tid gældende retningslinjer for hygiejne. Leverandøren er

forpligtet til at stå for indkøb af og dække omkostninger til personlige værnemidler. Ved ekstraordinære tilfælde som fx pandemier vil kommunen i samarbejde med leverandør forsøge at finde løsninger på eventuelle forsyningsproblematikker.

Arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber

Arbejdsredskaber, der er nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af kommunen uden udgift for leverandøren. Det er leverandørens pligt at sikre, at de nødvendige arbejdsredskaber er til stede og at leverandørens medarbejdere er oplært i brugen. Tildeling af arbejdsredskaber sker på baggrund af begrundet indstilling i borgerjournalen fra leverandøren til kommunens terapeuter, der vurderer indstillingen og stiller arbejdsredskaber, der er nødvendige for at overholde arbejdsmiljøloven, til rådighed i borgerens hjem. Leverandøren forventes at have en ressourceperson som er ansvarlig for Arbejdspladsvurdering (APV) og bestilling af APV redskaber.

Leverandøren kan i samarbejde med kommunen kræve, at der er de arbejdsredskaber til stede i borgerens hjem, der er nødvendige for udførelsen af opgaven. Hvis dette ikke tillades af borgeren, skal arbejdsleder hos leverandøren gå i dialog med borger og/eller pårørende.

Arbejdsmiljø og erhvervsskade

Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende arbejdsmiljølovgivning med tilhørende bekendtgørelser samt vejledninger, herunder at udføre APV.

Leverandøren foretager APV i borgerens hjem ved første besøg/opstart af hjælp. Leverandøren har ansvar for at foretage opfølgning på den udarbejdede APV og sikrer kommunen adgang til de enhver tid opdaterede APV-vurderinger. De hjælpemidler, som eventuelt er nødvendige for at overholde APV 'ens krav, stilles til rådighed af kommunen uden udgift for leverandøren.

Leverandøren skal have en ressourceperson på arbejdsmiljøområdet, der kan vejlede medarbejderne i forhold til brugen af hjælpemidler, redskaber og værnemidler. Det er leverandørens ansvar, at dennes medarbejdere arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven.

11 øvrige forhold

Adgang til borgerens hjem

Leverandørens adgang til borgerens hjem skal ske efter de til enhver tid gældende retningslinjer herfor. Kommunen anvender elektroniske dørlåse, hvilket forudsætter at leverandørens medarbejdere skal kunne tilgå låsesystemet via mobile enheder ude ved borgerne.

Kommunen er bevillingsmyndighed og sørger for at opsætte det elektroniske nøglesystem hos de borgere, der ikke selv har mulighed for at åbne døren for Leverandørens personale, eks. borgere, der har nødkald m.fl. Kommunen afholder alle udgifter, forbundet med elektronisk dørlås.

Plejeoversigten

Leverandøren er forpligtet til at give oplysninger til plejeoversigten, jf. Ældrelovens § 27. Leverandøren skal sikre, at indberettede oplysninger til hver en tid er opdaterede og retvisende.

Rengøringsmidler

Leverandøren skal anvende miljømærkede rengøringsmidler til arbejdets udførelse. Borgeren er som udgangspunkt ansvarlig for at anskaffe de rengøringsmidler, som leverandøren anvender i borgers hjem.

Beredskab

Leverandøren er forpligtet til at følge kommunens sundhedsberedskabsplan, hvis denne bliver aktiveret og skal udarbejde beredskabsplan for krisesituationer ud fra udstukne rammer i kommunens sundhedsberedskabsplan. Se bilag

12 Optioner

Brøndby Kommune forbeholder sig ret til at udvide kontrakten til også at omfatte levering af tøjvaskeordning, indkøbsordning samt sygepleje som integrerede dele af helhedsplejen. Formålet med optionerne er at understøtte en sammenhængende, fleksibel og helhedsorienteret indsats, hvor borgerens behov, selvbestemmelse og kontinuitet i hjælpen er i centrum.
Såfremt en eller flere af optionerne aktiveres, forpligter leverandøren sig til at tilrettelægge, levere og kvalitetssikre indsatserne som en integreret del af borgerens samlede pleje- og omsorgsforløb. Indsatserne skal leveres i overensstemmelse med gældende lovgivning, kommunens kvalitetskrav samt med fokus på høj faglig kvalitet, sammenhæng, patientsikkerhed og en værdig og tryg indsats for borgeren.

Kommunen fastsætter de nærmere rammer for aktivering af de enkelte optioner, herunder omfang, implementeringsperiode og eventuelle særlige krav til organisering, samarbejde og kompetencer.

Tøjvaskeordning og indkøbsordning

Tøjvaskeordning og indkøbsordning er optioner for borgere, der modtager pleje- og omsorgsforløb i tilknytning til ældreloven. Ydelserne vil typisk blive leveret af en underleverandør. Underleverandøren skal godkendes af kommunen. Leverandøren har ansvar for indsatser leveret af underleverandører og forventes at fører tilsyn. Det er leverandørens ansvar at tøjvaskeordningen og indkøbsordning leveres smidigt og som en koordineret indsats under pleje- og omsorgsforløbene.

Eventuelle underleverandører af tøjvaske- og indkøbsordninger forventes at have kendskab til målgruppen, så indsatsen leveres med høj brugervenlighed. Underleverandøren skal tage hensyn til geriatriske udfordringer, såsom nedsat syn, hørelse og bevægelighed, herunder eksempelvis gigt i fingre og hænder. Dette kan blandt andet omfatte læsevenligt materiale til borgerne, callcentre med medarbejdere, der har erfaring med at kommunikere med hørehæmmede, samt vaskeposer, som er nemme at anvende for borgere med fysiske funktionsnedsættelser.

Visitation og tildeling

Tøjvaskeordning og indkøbsordning er en del af pleje- og omsorgsforløbene. Såfremt optionerne tages i brug vil tøjvaskeordning og indkøbsordning blive fuldt integreret i forløbet og derfor ikke kræve forudgående visitation fra visitationen.

Før en tildeling af tøjvaske- eller indkøbsordning skal borgerens behov drøftes på et tværfagligt møde, hvor visitationen også deltager. Formålet med drøftelsen er at sikre, at forskellige faglige perspektiver bliver belyst, samt at der foretages en grundig kortlægning af borgerens ressourcer, funktionsnedsættelse og behov. Her vurderes også, om rehabilitering eksempelvis kan understøtte, at borgeren forbliver selvhjulpen. Visitationen deltager i de tværfaglige møder og sikrer samtidig, at kommunens serviceniveau overholdes.

Krav til chaufførerne og adgang

For både chauffører i indkøbs- og tøjvaskeordninger, som har direkte kontakt med borgerne ved afhentning og levering, gælder følgende: Chaufførerne skal kunne læse, tale og forstå dansk og optræde hjælpsomt, venligt og høfligt over for borgerne.

Hvis chaufføren har adgang til borgerens hjem, skal der udvises særligt hensyn, for eksempel ved at undgå at gå ind med vådt eller beskidt fodtøj. Chaufføren må ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse, medmindre der er indgået en forudgående aftale mellem borger og leverandør.

Chaufførerne skal have et gyldigt kørekort. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at chaufførerne er bekendt med, at de ikke må give eller modtage gaver, herunder arv, og at de ikke må låne penge til eller af borgeren.

Chaufførerne forventes at have kendskab til målgruppen samt besidder relevante kommunikationskompetencer, eksempelvis i forhold til borgere med demens eller andre kognitive eller psykiske funktionsnedsættelser.

Egenbetaling

Leverandøren kan opkræve borgerne egenbetaling for udgifter, som andre borgere også måtte have, for eksempel til vaskemiddel eller transport i forbindelse med indkøbsordninger. I 2026 udgør beløbene 94 kr. om måneden for indkøbsordningen og 134 kr. om måneden for tøjvaskeordningen. Det er altid Brøndby Kommunes politikere, der fastsætter det maksimale beløb, der kan opkræves.

For indkøbsordningen gælder, at borgerne selv betaler for varerne, og betalingen kan opkræves direkte mellem borgeren og underleverandøren.

Leverandøren skal give visitationen besked såfremt borgeren er i risiko for at blive smidt ud af ordningerne på grund af manglende betaling. Leverandøren forventes at indgå i samarbejde mellem borger og visitation med henblik på at finde en løsning – det kan f.eks. være at hjælpe borger med at blive tilknyttet betalingsservice.

Krav til tilsyn, kontrol og brugerundersøgelser

Leverandøren skal fører kontrol og tilsyn med underleverandører og er til en hver tid ansvarlig for indsatser leveret af underleverandører.
Leverandøren skal løbende følge op på brugertilfredsheden og sikre at indsatserne leveres i overensstemmelse med pleje- og omsorgsforløbenes formål og værdier.
Leverandøren skal til en hver tid kunne fremvise data på leveret indsatser hos borgerne herunder leveringstyper og forgæves gang. Data vil indgå som løbende dialog værktøj mellem leverandøren og visitation i forbindelse med afholdelse af dashboardmøder. Visitationen indgår i dialog med leverandøren med henblik på sparring om serviceniveau og struktureret opfølgninger på indsatserne

Tøjvaskeordning

Tøj og linned skal efter vask fremstå lugtfrit samt fri for kim og kemikalier. Leverandøren skal kunne håndtere almindeligt vaskbart tøj og linned, herunder også muligt inficeret tekstil, og sikre korrekt sortering efter tekstiltype, farve, vasketemperatur og behov. Vask skal ske i overensstemmelse med vaskeanvisninger, og hvis disse mangler, skal der foretages en faglig vurdering. Leverandøren skal desuden kunne tilbyde allergivask i tilfælde, hvor borgeren har dokumenteret allergi, herunder sikre separat vask i maskiner, der ikke er anvendt til almindeligt vaskepulver. Efter vask skal tøjet behandles hensigtsmæssigt, herunder sammenlægges og afleveres pænt og forsvarligt indpakket.

Der skal leveres vask af op til 8 kg tørt tøj hver 14. dag for enlige borgere og op til 12 kg for samboende. Vasketøjsposer skal være tydeligt markeret, så borgeren let kan se, hvornår den maksimale mængde er nået. Leverandøren skal afhente vasketøjet og levere det rene tøj til borgerens bopæl inden for 7 dage efter afhentning. Afhentning skal iværksættes senest 5 hverdage efter tildeling, og første afhentning skal ske inden for 14 dage.

Afhentning og levering skal ske på hverdage i tidsrummet kl. 8.00–16.00 inden for et fast 2-timers interval. Leverandøren skal koordinere tidspunkter, så borgerens deltagelse i dagtilbud, træning eller behandling ikke hindres. Ved ændringer på mere end én time i forhold til det aftalte tidspunkt skal borgeren informeres senest samme morgen inden kl. 8.00.

Ved afhentning og levering skal medarbejderen ringe på, afvente svar og tydeligt præsentere sig, eventuelt via dørtelefon, samt håndtere transport af vasketøjet til og fra boligen. Leverandøren skal sikre, at glemte genstande returneres hurtigst muligt og senest ved næste levering uden ekstra omkostning. Beskadiget eller bortkommet tøj, som ikke er returneret inden for én måned, skal erstattes af leverandøren svarende til nyanskaffelsespris i tilsvarende kvalitet.

Vaskemaskiner skal som minimum leve op til energiklasse A eller tilsvarende industriel standard. Der skal anvendes genanvendelige transportposer i et retursystem, hvor poser indsamles, genbruges og rengøres efter behov. Engangsemballage må kun anvendes, hvis det er nødvendigt af dokumenterede hygiejniske årsager og skal i så fald bortskaffes i henhold til gældende regler.

Indkøbsordning

Leverandøren skal tilbyde et bredt og varieret sortiment af gode, friske og sunde dagligvarer med et passende udvalg inden for de enkelte varegrupper. Sortiment og priser skal være

konkurrencedygtige i forhold til almindelige dagligvarebutikker som f.eks. Salling og Coop, og der skal desuden tilbydes discountvarer til discountpriser. Leverandøren skal sikre et udvalg af økologiske varer, som er tydeligt mærket i overensstemmelse med gældende regler, herunder Ø-mærket eller tilsvarende anerkendte certificeringer. Leverandøren skal ugentligt præsentere et bredt udvalg af varesortimentet i en tilbudsavis, som leveres sammen med varerne. Tilbudsavis og varekatalog skal være trykt i farver og udformes med hensyn til læsbarhed, så også svagtseende borgere kan læse indholdet. Leverandøren forventes desuden at kunne tilbyde en pakkeløsning med relevante dagligvarer, der kan dække borgerens behov i op til 3 dage i overensstemmelse med gældende beredskabsanbefalinger.

Borgeren skal kunne modtage én ugentlig levering. Levering sker som udgangspunkt på hverdage i tidsrummet kl. 8.00–15.00. Akutte indkøb skal kunne leveres til borgere, der udskrives fra hospital, og som ikke har fødevarer i hjemmet eller pårørende, der kan bistå med indkøb.

Ved levering skal varerne håndteres og transporteres forsvarligt i overensstemmelse med gældende regler for hygiejne og fødevaresikkerhed. Ved aftale om levering ved døren skal varerne afleveres i termobokse, der sikrer korrekt temperatur under transport og frem til aflevering. Disse bokse skal fremstå rene og hygiejniske. Ved levering i borgerens hjem er leverandøren forpligtet til at sætte køle- og frostvarer på plads.

Leverandøren skal begrænse brugen af transportemballage mest muligt og må kun anvende emballage, hvor det er nødvendigt af hensyn til beskyttelse, hygiejne eller korrekt levering. Unødig brug af engangsemballage, herunder ikke-genanvendelig plast, er ikke tilladt. Der skal anvendes genanvendelige leveringskasser eller tilsvarende emballage, som indgår i et retursystem, hvor de indsamles, genbruges og rengøres efter behov. Emballagen skal være egnet til transport af dagligvarer og opfylde gældende krav til hygiejne og fødevaresikkerhed. Hvis der anvendes plastemballage, skal denne helt eller delvist være fremstillet af genanvendt plast.

Borgeren betaler selv for sine varer. Betalingen skal foregå elektronisk, og der må ikke anvendes kontanter. Betaling kan eksempelvis ske via Betalingsservice, og leverandøren skal være borgeren behjælpelig med tilmelding og oprettelse. Borgeren skal modtage en letforståelig oversigt over indkøb og priser.

Sygepleje

Brøndby Kommune forbeholder sig ret til at udvide kontrakten til også at omfatte levering af sygepleje som en integreret del af helhedsplejen. Såfremt optionen aktiveres, skal leverandøren kunne varetage sygeplejefaglige indsatser i overensstemmelse med gældende lovgivning og kommunens fastsatte kvalitetskrav.

Leverandøren skal sikre, at sygepleje planlægges, leveres og følges op som en integreret og sammenhængende del af helhedsplejen, hvor klinisk lederskab udøves med henblik på at sikre høj faglig kvalitet, prioritering og koordinering af indsatsen. Leverandøren skal arbejde systematisk med triagering og tidlig opsporing af ændringer i borgerens tilstand med henblik på at forebygge forværring og unødige indlæggelser. Der skal samtidig sikres et velfungerende tværfagligt samarbejde internt samt med praktiserende læger og hjemmebehandlerteams.

Der skal endvidere sikres høj patientsikkerhed og kvalitet i de sygeplejefaglige indsatser, en tydelig ansvars- og opgavefordeling, herunder ved delegation og opgaveoverdragelse, samt kontinuitet og sammenhæng i borgerens samlede forløb. Leverandøren skal ligeledes sikre relevant og rettidig dokumentation i gældende EOJ-systemet.

Kommunen fastsætter de nærmere rammer for aktivering af optionen, herunder omfang, implementeringsperiode og eventuelle særlige krav til organisering og kompetencer.