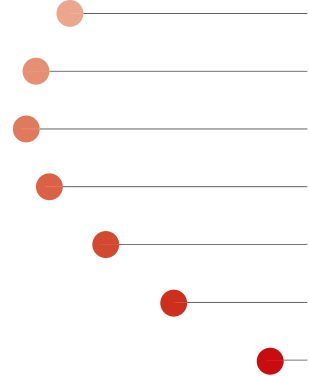
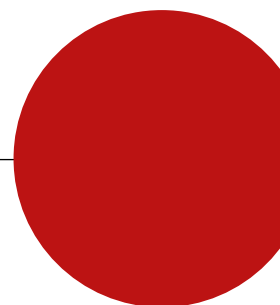




Kravspecifikation

Helhedspleje efter ældreloven



Indhold

Indledning	3
Målgruppe	3
Formål med helhedsplejen	4
Generelt	4
Serviceniveau	5
Pakkeforløb for helhedspleje	5
Volumen	6
Ændringer i forbindelse med helhedspleje	6
Kvalitet / faglige kvalifikationer	7
IT-system	7
Leverandørens medarbejdere	8
Kommunikation	9
Kvalitetssikring og dokumentation	10
Håndtering af klager og indsigtsanmodninger	10
Afregning / fakturering	11
Ophør af levering af pleje og omsorgsforløb	12

Kravspecifikation
Solrød Kommune, Center for Økonomi og Indkøb
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
Telefon: +4556182000
www.solrod.dk



Indledning

Solrød Kommune foretager visitation på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation. Når afgørelse om hjælp foreligger, beslutter den enkelte borger, hvilken leverandør de ønsker til at levere helhedspleje. Alle leverandører – både private og kommunale – skal leve op til kravspecifikation.

Solrød Kommune er efter ældreloven forpligtet til at sikre, at borgere, der er visiteret til hjælp, har frit valg mellem en kommunal leverandør og minimum en privat leverandør. Solrød kommune tilvejebringer det frie leverandørvalg for helhedspleje via godkendelsesmodellen.

Det medfører, at private firmaer, der opfylder Solrød Kommunes godkendelseskriterier, herunder krav til kvalitet mv., kan blive godkendt som leverandør.

Dette dokument indeholder de kravspecifikationer, som en leverandør forpligter sig til at acceptere ved indgåelse af kontrakt om at levere helhedspleje efter ældreloven til visiterede borgere i Solrød kommune.

Dokumentet er derfor en del af det samlede materiale, som tilsammen udgør den komplette beskrivelse af, hvad det kræver at blive leverandør på fritvalgsområdet inden for ældrelovens område i Solrød kommune.

Målgruppe

Ældreloven finder anvendelse for personer, der har nået folkepensionsalderen og har behov for pleje og omsorg til varetagelsen af den daglige livsførelse, på grund af nedsat funktionsevne, der er opstået i forbindelse med personens aldring.

Ældreloven finder også anvendelse for andre ældre personer, der ikke har nået folkepensionsalderen, når det efter en samlet vurdering af personens livssituation vurderes, at behovet for pleje og omsorg til varetagelsen af den daglige

livsførelse svarer til det behov, som ældre personer over folkepensionsalderen skal tilbydes efter denne lov, jf. Ældrelovens § 2, stk. 2.

Det bemærkes, at serviceloven fortsat finder anvendelse for personer over folkepensionsalderen, hvis personens psykiske og/eller fysiske funktionsnedsættelse skyldes sygdom eller handicap, der ikke er aldersrelateret, og hvor hjælpen er specialiseret. Denne anvendelse kan også finde sted, hvis personen udvikler funktionsnedsættelsen efter folkepensionsalderen. Dette kan eksempelvis være sygdomme som ALS, dissemineret sklerose eller leddegigt. Derudover kan det eksempelvis være personer med betydelige sociale udfordringer. Listen er ikke udtømmende.

Formål med helhedsplejen

Helhedspleje indebærer, at hjælpen og plejen til den ældre med nedsat funktionsevne, skal tilbydes som et sammenhængende pleje- og omsorgsforløb, der kan tilpasses efter den ældres aktuelle behov.

Tilpasning skal ske i dialog mellem medarbejderen, den ældre og eventuelt dennes pårørende.

Det er dog forudsat, at hjælpen efter loven bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte.

Selvbestemmelse handler derfor om, hvordan borgeren ønsker at leve sit liv og opnå sine mål for daglig livsførelse og helhedsplejens udfører støtter op med relevante og fagligt begrundede indsatser.

Det vil med andre ord sige, at det forventes, at den ældre og dennes samlede netværk selv varetager de opgaver, de har funktionsniveau og ressourcer til. Dette bygger på en faglig vurdering.

Solrød Kommune ønsker, som ældreloven foreskriver, at opgaver hos den enkelte borger varetages af så få forskellige medarbejdere som muligt.

Generelt

Leverandøren accepterer ved indgåelse af kontrakt vedrørende levering af helhedspleje i Solrød Kommune samtlige vilkår i denne kravspecifikation.

Leverandøren skal levere helhedspleje i henhold til ældrelovens § 9, stk. 2. Derudover indeholder helhedspleje i Solrød Kommune enkelte visiterede sundhedslovsydelser. Det forventes ligeledes, at leverandøren kan levere delegeret sygepleje i henhold til sundhedsloven (lov 1202 af 14. november 2014 med senere ændringer), nødkald og øvrig akut hjælp.

Helhedsplejen skal leve op til faglige branchestandarder og gældende lovgivning på området.

Personlig pleje skal kunne leveres hele året og i alle døgnets timer. Praktisk hjælp og genoptræning skal som udgangspunkt kunne leveres på hverdage fra 7:00 – 17:00. Visiteret og delegeret sygepleje skal kunne leveres alle døgnets timer.

Leverandøren skal sikre, at helhedsplejen leveres rettidigt, så modtagerne af helhedsplejen ikke mærker til eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal således have et beredskab til håndtering af hændelser som sygdom, ferieperioder, personalemangel m.v.

Ved akutte bestillinger af personlig pleje og/eller visiterede eller delegerede sygeplejeydelser skal ydelsen kunne iværksættes inden for 2 timer.

Leverandøren skal indrette sine forhold til at kunne modtage og behandle nødkald hele døgnet. Dette indbefatter også eventuelle ændringer i Solrød Kommunes organisering af nødkald i hele aftaleperioden, der kan have indvirkning på den måde, der modtages nødkald på.

Nødkald skal hele døgnet besvares indenfor 5 minutter. Hvis der er behov for at besøge borgeren, skal leverandøren være på adressen senest 30 minutter efter modtagelsen af nødkaldet.

Leverandøren har initiativpligt med hensyn til varetagelse af helhedsplejen, herunder pligt til på eget initiativ at sørge for at modtage nødvendige og relevante oplysninger fra Solrød Kommune eller tredjemand med henblik på udførelse af helhedsplejen.

Når en borger modtager hjælp eller støtte i dennes hjem, betragtes hjemmet som en arbejdsplads. Det er leverandørens opgave at udarbejde arbejdspladsvurderingen (APV).

Leverandøren er forpligtiget til at deltage i de udviklingstiltag, der igangsættes inden for kontraktens område. Leverandøren og Solrød Kommune er forpligtiget til at holde hinanden orienteret om projekter mv., der har betydning for opgaver efter denne kontrakt og om nødvendigt inddrage hinanden i projekterne mv.

Serviceniveau

Serviceniveauet skal leve op til den til enhver tid gældende serviceramme på området.

Pakkeforløb for helhedspleje

Solrød Kommunes afgørelse om visitation til helhedspleje er skriftlig og indeholder oplysning om begrundelse og forløbstype. Leverandøren er, med afsæt i Solrød Kommunes afgørelse, ansvarlig for, i samarbejde med borger og eventuelt dennes pårørende at aftale udmøntning af helhedsplejen indenfor den i afgørelsen angivne forløbsramme.

Opgaveløsningen sker i overensstemmelse med Solrød Kommunes konkrete og individuelle afgørelser samt i overensstemmelse med kommunens beskrivelser af servicerammerne, relevante politikker, vejledninger og instrukser samt gældende lovgivning på området.

Beskrivelse af pakkeforløb findes i Solrød Kommunes serviceramme for helhedspleje og er til enhver tid gældende for leverandører, der ønsker at levere helhedspleje til visiterede borgere i Solrød Kommune. Kravene er en integreret del af godkendelsesgrundlaget og skal overholdes i hele aftaleperioden.

Særligt om tøjvask og indkøb

Leverandøren skal sikre, at borger får foretaget tøjvask med afsæt i nationale infektionshygiejniske retningslinjer (NIR). Der skal som udgangspunkt foretages tøjvask hver 14. dag, med mindre borger har et særligt behov. Tøjvask skal leve op til Solrød Kommunes serviceramme.

Solrød Kommune opkræver brugerbetaling fra de borgere, der er visiteret til tøjvask. Udgiften til tøjvask er indregnet i forløbstaksterne og det er således leverandøren af helhedsplejen, der skal sikre, at en borger får foretaget tøjvask, hvis denne er visiteret til det.

Leverandøren skal sikre, at borgere kan få bestilt og leveret varer en gang ugentligt.

Volumen

Der er aktuelt omkring 800 borgere, som modtager ydelser i regi af fritvalgsordningen i Solrød Kommune. Tallet er vejledende og kan variere over tid. Leverandøren er ikke sikret et minimum antal visiterede timer.

Leverandøren har ikke mulighed for at frasige sig de ydelser, der er visiteret af Solrød Kommune. Leverandøren påtager sig således hele opgaven omkring helhedspleje i hele Solrød Kommunes geografiske område. Leverandøren kan ikke fravælge en borger.

Når en leverandør er godkendt, vil Solrød Kommune via hjemmesiden informere om, at der er indgået ny aftale på fritvalgsområdet. Hvis en allerede visiteret borger ønsker at skifte leverandør, skal det ske med dennes egen aktive indsats. Der vil ikke, fra Solrød Kommunes side, ske henvendelse til hver enkel borger om muligheden for at vælge leverandør.

Ved ny- og revisitering af borgere, vil borgeren blive bedt om at tage stilling til, hvilken leverandør (kommunal eller privat) de ønsker. Hvis leverandøren ønsker, at Solrød Kommune udleverer trykt informationsmateriale, skal leverandøren sørge for at udarbejde dette og aflevere det til Solrød Kommune.

En privat leverandør må tilbyde tilkøbsydelser til borgerne, så længe det sker under overholdelse af gældende lovgivning (Lov om visse forbrugsaftaler), herunder regler om forbud mod uanmodede henvendelser til forbrugerne. Levering af tilkøbsydelser må kun ske på borgerens initiativ og udtrykkelige anmodning. Hvis leverandøren laver aftale med borgeren om tilkøbsydelser, skal der indgås en særskilt skriftlig aftale mellem leverandøren og borgeren herom. Det skal være klart for borgeren, hvad der udgør en tilkøbsydelse. På anmodning skal leverandøren kunne dokumentere overfor Solrød Kommune, hvilke sådanne aftaler der er indgået. Tilkøbsydelser som aftales mellem leverandør og borger er Solrød Kommune uvedkommende, og borgeren skal selv betale for disse. Solrød Kommune har således ingen forpligtelser eller økonomisk ansvar for aftaler om tilkøb indgået mellem leverandør og borger.

Ændringer i forbindelse med helhedspleje

Ved ændringer i borgerens funktionsevne skal leverandøren tilpasse indholdet i helhedsplejen.

Ved markant ændring af borgerens funktionsniveau såvel ved bedring som forværring, som ikke vurderes at passe indenfor det visiterede pleje- og omsorgsforløb, er leverandøren forpligtet til at dokumentere ændringerne i omsorgssystemet og på baggrund deraf hurtigst muligt rette henvendelse til Visitationen med henblik på fornyet vurdering af pleje- og omsorgsforløbet.

Borgeren kan til enhver tid aflyse ydelser hos leverandør. Borgeren har ved rettidigt afbud krav på en erstatningstid senest 5 hverdage efter afbuddet. Rettidig aflysning forudsætter, at aflysning sker senest kl. 12:00 hverdagen før, ydelserne skulle have været leveret.

Leverandøren kan ikke aflyse ydelser under personlig pleje eller visiteret og delegeret sygepleje. Ved aflysning af praktisk hjælp skal der ydes erstatningshjælp inden for 5 hverdage.

Leverandøren skal straks henvende sig til Visitationen via omsorgssystemet, hvis borgerens behov for hjælp ophører - uanset årsagen hertil.

Kvalitet / faglige kvalifikationer

Leverandøren indestår for, at helhedsplejen udføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter og vejledninger.

Personlig pleje såvel som praktisk hjælp skal som udgangspunkt varetages af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse (SSH, SSA eller lignende). Ufaglært personale kan dog godt varetage disse opgaver, forudsat at de er grundigt oplært og har løbende sparring med faglærte. Alle medarbejdere skal have kendskab til rehabilitering og kunne arbejde ud fra et rehabiliterende perspektiv under hensyntagen til borgernes ressourcer.

Leverandøren skal have mindst en uddannet sygeplejerske tilknyttet, som personalet, der yder personlig pleje og visiteret sygepleje, kan rådføre sig med og modtage vejledning fra. Ved "tilknyttet" menes ikke nødvendigvis "ansat". Det er tilstrækkeligt at leverandørens personale har adgang til sygeplejersken. I forhold til delegerede sygeplejeydelser, er det Den Kommunale Sygepleje, der skal meldes tilbage til og søges vejledning hos.

Leverandøren skal kunne tilbyde genoptræning og rehabilitering ved såvel ergoterapeuter som fysioterapeuter i overensstemmelse med ældrelovens § 9 stk. 2, nr. 3.

Leverandøren skal sikre, at personalet er uddannet i førstehjælp, brandbekæmpelse, hygiejne og forflytningsteknik.

Leverandøren skal sørge for at medarbejdere, efter behov, får vejledning i eller deltager på kurser i korrekt brug og håndtering af hjælpemidler.

Leverandørens personale skal dokumentere ud fra Solrød Kommunes til enhver tid gældende dokumentationsstandard. Alle ændringer i borgerens funktionsniveau og helbredstilstand skal dokumenteres i omsorgssystemet. Det skal være den samme person, som har udført opgaven hos borgeren, der dokumenterer i borgerens journal. Oplysninger skal dokumenteres umiddelbart efter kontakten til borgeren.

IT-system

Solrød Kommune bruger IT omsorgssystemet Columna Cura og anvender Fællessprog III som dokumentationsmetode. Systemet stilles til rådighed for godkendte leverandører og dette skal benyttes til de opgaver, som leverandøren løser for Solrød Kommune. Herunder: planlægning, kørelister, registrering/afvigelsesregistrering, dokumentation og kommunikation. Leverandøren må ikke anvende eget IT system som erstatning for Columna Cura/Fællessprog III.

Leverandøren skal via Solrød kommunes IT-aftale betale for minimum en pc-arbejdsplads. Leverandøren anskaffer derudover selv og for egen regning de nødvendige mobile enheder til brug for håndtering af det påkrævede IT-system. De til enhver tid påkrævede systemkrav til de mobile enheder kan oplyses ved henvendelse til Solrød kommune. For nærmere beskrivelse henvises til bilag "IT-aftale fritvalgsområdet".

Solrød Kommune oplærer en af leverandørens medarbejdere til superbruger af Columna Cura og Fællessprog III. Superbrugeren sørger for oplæring af leverandørens øvrige medarbejdere. Leverandøren skal samarbejde om medarbejdernes brug og viden om IT-systemet ved at sørge for at sende deltagere til oplæring. Leverandøren skal selv betale medarbejdertimer til dette. Forventninger til superbrugerens opgaver er beskrevet i bilag "Understøttelse af Ældre- og Sundhedsområdet – håndtering af it, drift og udvikling".

Solrød Kommunes sundhedsfaglige projektleder for FSIII og velfærdsteknologi er tovholder på den generelle undervisning i Cura og Fællessprog III samt på udarbejdelse og formidling af nye arbejdsgange. Leverandøren er forpligtet til at betale en andel af dennes løn, svarende til 2,5% af en bruttoløn på ca. 44.000 kr. mdl.

Hvis leverandøren er godkendt til at levere ydelser efter både serviceloven og ældreloven, skal der ikke betales dobbelt bidrag til dækning af den sundhedsfaglige projektleders løn. I disse tilfælde betales der kun én gang for den samlede undervisningsforpligtelse.

Solrød Kommune er berettiget til at udskifte omsorgssystemet og afgør suverænt om dette skal ske, samt hvad der skal anvendes i stedet. Leverandøren er forpligtet til at benytte den nye løsning.

Skift af IT-system foregår på samme vilkår vedrørende uddannelse, support og anskaffelse af påkrævet IT-udstyr, som ved leverandørens ibrugtagning af tidligere IT-system. Der varsles om skift af IT-system senest 6 måneder før implementering.

Leverandørens medarbejdere

Leverandøren skal sikre, at nøglepersoner tilknyttet helhedsplejen til enhver tid er ajourført med de gældende krav til helhedsplejen. Herudover skal leverandøren sikre, at disse nøglepersoner deltager i fælles undervisning hos Solrød Kommune i forbindelse med:

- Implementering af ny lovgivning og principafgørelser
- Implementering af nye tiltag og politiske beslutninger
- Implementering af nye arbejdsmetoder, IT-systemer, velfærdsteknologi eller tilsvarende.

Nøglepersonerne skal sikre, at viden om ovenstående videreformidles til leverandørens øvrige personale.

Leverandørens medarbejdere med borgerkontakt skal kunne kommunikere på dansk i skrift og tale.

Leverandørens medarbejdere skal altid fremstå velsoignerede og være iført en arbejdsdragt, der lever op til de til enhver tid gældende hygiejniske principper. Det er leverandørens ansvar at anskaffe, renholde, opbevare og vedligeholde medarbejdernes arbejdsdragt.

Leverandørens medarbejdere, der har borgerkontakt, skal til enhver tid kunne fremvise en straffeattest uden anmærkninger med betydning for arbejdsopgavernes varetagelse. Leverandøren skal på Solrød Kommunes anmodning kunne anskaffe og fremvise en sådan.

Tilsidesætter leverandørens medarbejdere forpligtelser væsentligt i henhold til kontraktaftalen eller modtager Solrød Kommune en klage om et væsentligt forhold fra en borger, kan Solrød Kommune pålægge leverandøren at udelukke de pågældende medarbejdere fra udførelsen af helhedsplejen.

Leverandøren, dennes medarbejdere og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Solrød Kommunes og borgernes forhold, som leverandøren eller dennes personale får kendskab til i forbindelse med aftalens udførelse. Tavshedspligten er tillige gældende efter aftalens ophør, uanset årsagen hertil.

Elever og studerende

Leverandøren er forpligtet til at bidrage til at løfte den til enhver tid gældende dimensionering af elever, som Solrød Kommune er underlagt inden for velfærdsområdet. Det er et krav, at leverandøren påtager sig et uddannelsesmæssigt ansvar for elever og studerende inden for det arbejdsområde, som aftalen omfatter. Leverandøren er således forpligtet til at stille praktikpladser til rådighed med social- og sundhedshjælperelever og -assistentelever. Kommunen tilstræber en fordeling af elever og studerende, der svarer til de respektive leverandørers andel af det samlede antal visiterede borgere til helhedspleje i kommunen.

Adgangsforhold

Leverandørens medarbejdere skal ved borgerkontakt kunne legitimere sig med et til formålet udarbejdet legitimationskort.

I forbindelse med medarbejdernes adgang til borgernes hjem skal leverandøren anvende et sikkert nøglesystem, som leverandøren selv finansierer.

Når en borger får bevilliget nødkald, opsætter Visitationen et adgangssystem.

Hvis leverandøren ønsker at benytte Solrød Kommunes til enhver tid gældende adgangssystem (for nuværende elektronisk dørlås) til borgere, der ikke har fået bevilliget nødkald, afholder leverandøren selv udgifter til opsætning og nedtagning af disse.

Øvrige krav

Leverandøren skal for egen regning udstyre personalet med eventuelle personlige værnemidler til overholdelse af retningslinjer i forbindelse med smitterisiko.

Leverandøren skal stille lokaler, inventar og andet relevant udstyr til rådighed for sin varetagelse af de omfattede ydelser, som beskrevet i kontrakten. Det være sig også devices, som kan bruges som dokumentationsværktøj.

Det er et krav, at alle regulativer i Solrød Kommune overholdes, herunder tomgangsregulativet for køretøjer.

Kommunikation

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk hele døgnet. Opkald skal besvares inden for 10 minutter.

Al mailkorrespondance med Solrød kommune skal foregå via sikker mail.

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

Leverandøren skal koordinere hjælpen til borgeren og understøtte håndteringen af snitflader i samarbejdet med andre aktører ved at stå til rådighed for:

- Sundhedsfaglige samarbejdspartnere i forbindelse med et eventuelt patientforløb
- Visitationen, så borgeren modtager sammenhængende hjælp
- Den kommunale sygepleje om delegerede sygeplejeydelser
- Rehabiliteringsafdelingen i forbindelse med midlertidige døgnophold
- Socialpædagogisk personale fra Socialafdelingen
- Daghjem og Forebyggelse, herunder Aktivitets- og Frivilligcenteret
- Genoptræningscenteret

Leverandøren skal vederlagsfrit og på anmodning herom deltage i op til 4 årlige dialogmøder. Møderne tilrettelægges og indkaldes af Solrød Kommune.

Kvalitetssikring og dokumentation

Leverandøren skal udføre egenkontrol, der sikrer, at helhedsplejen leveres i overensstemmelse med kravene i det samlede godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen). Egenkontrollen skal som minimum bestå af jævnlige hjemmebesøg og personalemøder og i øvrigt sikre, at ikke-aftalemæssige hændelser håndteres med minimal gene for borgeren og Solrød Kommune. Egenkontrollen skal være så detaljeret og entydigt dokumenteret, at denne kan kontrolleres af Solrød Kommune og Ældretilsynet.

Leverandøren skal på anmodning herom fremvise dokumentation for sin egenkontrol.

Leverandøren skal kunne dokumentere at persondataforordningen (GDPR) overholdes.

Solrød Kommune kan af egen drift føre tilsyn med leverandørens levering af helhedsplejen. Tilsynet kan bestå i uanmeldte tilsyn i borgernes hjem. Tilsynet gennemføres på grundlag af det samlede godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledning). Leverandøren skal samarbejde med Solrød Kommune om den praktiske gennemførelse af tilsyn og opfølgning herpå. Derudover foretager Solrød Kommune altid kontrol af leveringen af helhedspleje ved revisitation eller borgerhenvendelser. Endelig kan Solrød Kommune til enhver tid foretage stikprøvekontroller, herunder som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere. Leverandøren skal på anmodning herom fremsende dokumentation for at denne overholder samtlige krav i det samlede godkendelsesmateriale (jf. beskrivelse i indledningen).

Leverandøren skal dokumentere omfanget og kvaliteten af helhedsplejen og leve op til lovgivningens og Solrød Kommunes til enhver tid gældende krav til dokumentation.

Håndtering af klager og indsigtsanmodninger

Leverandøren skal følge proceduren for klagesagsbehandling og indsigtsanmodningsbehandling i Solrød kommune.

Leverandøren behandler selv klager og indsigtsanmodninger fra borgere, som de leverer eller har leveret helhedspleje til.

Leverandøren skal altid overholde forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligten, journaliseringspligten, vejledningspligten og pligten til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson, der er ansvarlig for håndteringen af klager og indsigtsanmodninger og oplyse Visitationen om denne. Kontaktpersonen skal kunne kommunikere med Visitationen via sikker mail.

Leverandøren er forpligtet til at registrere indkomne klager og gøre Visitationen bekendt hermed.

Modtager Solrød Kommune en klage over leverandørens udmøntning og udførelse af helhedsplejen, vil denne blive sendt til leverandørens kontaktperson med information om, hvornår klagen ønskes besvaret. Hvis klagen ikke kan besvares indenfor tidsfristen, skal leverandøren sende en begrundelse herfor samt en dato for hvornår klagen forventes besvaret. Besvarelsen sendes til den klageansvarlige i Visitationen, hvis ikke andet fremgår af mailen.

Modtager leverandøren klage over Visitationens afgørelse om tildelt pleje- og omsorgsforløb, skal klagen uden ugrundet ophold, skriftligt videregives til Visitationen i Solrød kommune. Det pålægger leverandøren at sørge for, at klagen er konkret personhenførbart i forhold til oplysninger på den borger, som klagen vedrører.

Modtager Solrød Kommune en anmodning om indsigt i dokumenter eller journaler, der omhandler levering af helhedspleje, vil anmodningen blive sendt til leverandørens kontaktperson med information om, hvornår anmodningen skal være besvaret.

Afregning / fakturering

Leverandøren skal opbevare og kunne fremvise entydig dokumentation for levering af de fakturerede ydelser på forlangende.

Afregningsgrundlaget udgøres af:

- antallet af visiterede forløb/timer der afregnes med i den relevante faktureringsperiode, som er dokumenteret i omsorgssystemet
- fraregnet de timer, hvor borgeren hospitalsindlægges ud over 14 kalenderdage, er på midlertidigt døgnophold eller hvor borgeren har meldt afbud.

Ved ydelsens ophør, herunder ved revisitation eller ved borgerens død, faktureres i henhold til afsnittet om ændringer i forbindelse med ydelsen.

Afregningen sker på grundlag af oplysninger i omsorgssystemet.

Leverandøren indestår for, at oplysningerne i omsorgssystemet til enhver tid afspejler de aktuelle faktiske forhold.

Leverandøren er selv ansvarlig for løbende at ændre i de opgjorte visiterede timer ved hospitalsindlæggelse over 14 kalenderdage, midlertidigt ophold og rettidigt afbud.

Leverandøren er desuden forpligtet til selv at ændre i omsorgssystemet med betydning for ydelsen. Leverandøren skal gøre opmærksom på behovet for ændringer, hvis leverandøren ikke selv kan foretage ændringerne i omsorgssystemet som følge af rettighedsbegrænsninger.

Solrød Kommune sender senest den 10. i hver måned en opgørelse over visiterede forløb/timer for den foregående måned. Opgørelsen udarbejdes på grundlag af oplysningerne i omsorgssystemet.

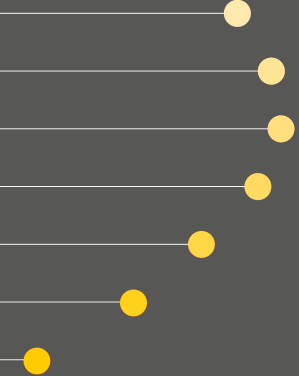
Leverandøren sender herpå en faktura, som opgøres som visiterede forløb/timer oplyst af Solrød Kommune multipliceret med den, til enhver tid gældende, timepris oplyst af Solrød Kommune.

Fakturering sker månedsvis bagudrettet. Betalingsfristen er 30 kalenderdage regnet fra dagen efter modtagelse af fyldestgørende faktura.

Ophør af levering af pleje og omsorgsforløb

Borgeren kan frit opsige en aftale med leverandøren med et varsel på løbende måned + 30 dage.

Ophører leverandørens levering af helhedspleje hos en borger, skal leverandøren tilvejebringe alt materiale og information, der er nødvendigt for, at en anden leverandør kan levere helhedspleje hos borgeren. Materialet skal foreligge fuldstændigt i omsorgssystemet.



Center for Økonomi og Indkøb
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
www.solrod.dk