



## Bilag 3

# Krav til leverandøren af praktisk hjælp

## Levering af hjemmepleje i Greve Kommune

### Godkendelsesmodellen

Fra 1. november 2021

Opdateret februar 2023

## Indhold

<b>3 LEVERANDØRENS FORPLIGTIGELSER</b>	<b>4</b>
<b>3.1 LEVERANCE SIKKERHED</b>	<b>4</b>
<b>3.2 GENERELLE KRAV TIL PLANLÆGNING</b>	<b>4</b>
<b>3.3 GENERELLE KRAV TIL MEDARBEJDERNE VED LEVERING AF VISITEREDE INDSATSER</b>	<b>5</b>
<b>3.4 TIDSFRISTER FOR LEVERING AF HJEMMEPLEJE</b>	<b>5</b>
<b>3.5 LEVERINGSBETINGELSER</b>	<b>6</b>
3.5.1 Opstart og ophør	6
3.5.2 Kontaktperson	6
3.5.3 Ændringer i borgerens tilstand	6
3.5.4 Indlæggelse på hospital	6
3.5.5 Flytning af aftale	7
3.5.6 Forsinkelse	7
3.5.7 Forgæves gang	7
<b>3.6 PERSONALEFORHOLD</b>	<b>7</b>
3.6.1 Krav til ledelsen hos leverandøren	7
3.6.2 Personalepolitik og leverandørens forpligtigelser	7
3.6.3 Krav til medarbejdernes kompetencer	8
3.6.4 Arbejds miljø og arbejdsbetingede hjælpemidler	9
<b>3.7 KVALITET</b>	<b>9</b>
3.7.1 Politik og effektmål	10
3.7.2 Leverandørens kvalitetssikring og kvalitetsudvikling	10
3.7.3 Generelle kvalitetskrav	10

<b>3.7.4 Kvalitetsopfølgning</b>	<b>11</b>
<b>3.7.5 Kvalitetsopfølgningsmøder</b>	<b>13</b>
<b>3.8 SAMARBEJDE</b>	<b>13</b>
<b>3.8.1 Greve Kommunes Myndighed</b>	<b>14</b>
<b>3.8.2 Offentlige aktører</b>	<b>14</b>
<b>3.8.3 Øvrige samarbejdspartnere</b>	<b>15</b>
<b>3.8.5 Greve Kommunes beredskab</b>	<b>15</b>
<b>3.9 DOKUMENTATION</b>	<b>16</b>
<b>3.9.1 Omsorgssystemet</b>	<b>16</b>
<b>3.9.2 Samtykke</b>	<b>16</b>
<b>3.9.3 Aktindsigt</b>	<b>17</b>
<b>3.10. LOKALER, TRANSPORTMIDLER OG PRAKTISKE FORHOLD</b>	<b>17</b>
<b>3.11 IT-UDSTYR, OMSORGSSYSTEM OG BRUGERE</b>	<b>18</b>
<b>3.11.1 IT-udstyr (hardware)</b>	<b>18</b>
<b>3.11.2 Internet</b>	<b>19</b>
<b>3.11.3 Licenser og SIM-kort</b>	<b>19</b>
<b>3.11.4 Omsorgssystemet</b>	<b>19</b>
<b>3.11.5 Bruger adgang</b>	<b>19</b>
<b>3.11.6 IT-sikkerhed</b>	<b>20</b>
<b>3.11.7 Udskiftning af omsorgssystem</b>	<b>20</b>

### 3 Leverandørens forpligtigelser

I bilag 2 blev vilkår for og indhold i opgaveløsningen beskrevet. I nærværende bilag beskrives de konkrete krav og pligter, der påhviler godkendte frit valgs leverandører, når de leverer hjemmepleje i form af praktisk hjælp i Greve Kommune.

Leverandøren skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmateriale beskrevne krav og pligter bliver håndhævet. Dette kan eksempelvis være i form af beskrevne politikker, fremvisning af kørelister eller dokumentation for medarbejdernes kompetencer og uddannelse. Listen er ikke udtømmende.

#### 3.1 Leverance sikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at levere de indsatser, som den enkelte borger er visiteret til. Indsatser skal leveres i henhold til det konkrete mål og formål, der er beskrevet af Myndighed, og i henhold til kommunens serviceniveau, der fremgår af gældende kvalitetsstandard(er).

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

Leverandøren skal ligeledes have et beredskab, der sætter leverandøren i stand til at håndtere løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos de borgere, der har valgt leverandøren.

##### Beredskab

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

Greve Kommune har, som loven foreskriver, planlagt for beredskabs- og sundhedsberedskabs-hændelser. Leverandøren er forpligtet til at indgå i de planer, der er vedtaget af Byrådet og som er formuleret i beredskabsplaner (niveau 1-2-3) og sundhedsberedskabsplan, inklusive delplaner.

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

#### 3.2 Generelle krav til planlægning

Leverandøren skal i forbindelse med planlægning af besøg for levering af visiterede indsatser hos borgerne være opmærksom på:

- At borger skal medinddrages i planlægningen af besøg og skal være orienteret om, hvornår de visiterede indsatser kan forventes leveret.
- At koordinere tidspunktet for levering af besøg med aktivitetstilbud, træningscentre m.v. Tidspunktet for besøg må ikke afskære borgeren fra at deltage i disse tilbud.
- At tilstræbe, at indsatser udføres af faste medarbejdere med kendskab til borgeren for at skabe tryghed hos borgeren.
- At tilstræbe, at der kommer færrest mulige medarbejdere hos borgeren, herunder at eventuelle afløsere er de samme med henblik på at minimere borgerens oplevelse af skiftende medarbejdere.
- At tilstræbe, at flere indsatser bliver leveret på samme besøg, så antallet af enkeltstående, meget korte besøg hos borgeren bliver begrænset.
- At borgeren skal orienteres telefonisk, hvis der er tids- eller personalemæssige ændringer i de planlagte besøg.
- At den visiterede indsats og planlagte besøg ikke kan aflyses af leverandøren.

- At der skal aftales tid for erstatningsbesøg, hvis praktisk hjælp er blevet udsat af leverandøren, eller hvis borger er indlagt på det planlagte leveringstidspunkt.
- At besøget skal tilbydes en anden dag, hvis det aftalte tidspunkt for levering af den praktiske hjælp, falder på en helligdag.
- At pleje, hjælp og støtte hos den enkelte borger ikke må udsættes flere gange i træk.
- At hjælp til hovedmåltider leveres med et rimeligt tidsinterval.

### 3.3 Generelle krav til medarbejderne ved levering af visiterede indsatser

Kommunen stiller følgende generelle krav til medarbejderne ved levering af de visiterede indsatser:

- Medarbejderne må ikke have tætte familiemæssige relationer til de borgere, de leverer hjemmepleje hos.
- Medarbejderne skal ved førstegangsbesøg og på opfordring vise billedlegitimation til borgeren.
- Medarbejderne skal altid bære synlig billedlegitimation.
- Medarbejderne bærer arbejdsbeklædning med leverandørens logo.
- Medarbejderne må ikke være påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer i arbejdstiden.
- Medarbejderne skal være i stand til udføre hjemmeplejen på forsvarlig vis.
- Medarbejderne skal være i stand til at dokumentere den leverede hjemmepleje i Greve Kommunes omsorgssystem jf. gældende procedurer for dokumentation.
- Medarbejderne kender og forstår beskrivelsen af den visiterede indsats.
- Medarbejderne har de fornødne kompetencer til at arbejde med den rehabiliterende tilgang således, at medarbejderne kan støtte borgerne i at deltage i de praktiske opgaver.
- Medarbejderne skal være i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger i Greve Kommune, såfremt borgeren tilkendegiver at have problemer, eller hvis medarbejderne observerer problemer.

### 3.4 Tidsfrister for levering af hjemmepleje

Leverandøren skal overholde nedenstående tidsfrister for opstart og levering af hjemmepleje.

Indsatsstype	Frist for opstart	Tidspunkt for levering
Praktisk hjælp	Leverandøren skal aftale tidspunkt for levering af praktisk hjælp med borgeren senest på den angivne bestillingsdato i omsorgssystemet.	<p>Praktisk hjælp til rengøring, indkøb og tøjvask leveres i tidsrummet fra kl. 07-17 på hverdage.</p> <p>Praktisk hjælp til mad leveres i tidsrummet kl. 07-23 alle dage året rundt.</p> <p>Indenfor ovenstående tidsrum kan hjælpen leveres med en afvigelse på +/- 30 min. ift. den med borgeren aftalte tid.</p> <p>Uanset om hjælpen leveres i henhold til det aftalte tidspunkt, eller om den leveres med afvigelse, skal den leveres inden for det angivne tidsinterval.</p> <p>Der kan være behov for akut hjælp til at modtage købmandsvarer hos borgere, der udskrives fra hospitalet.</p>

## 3.5 Leveringsbetingelser

### 3.5.1 Opstart og ophør

Leverandøren modtager besked fra Myndigheden i omsorgssystemet, når en borger har valgt leverandøren til at levere de indsatser, borgeren er visiteret til. Hjælpen skal iværksættes jævnfør den dato, der fremgår af de(n) visiterede indsats(er). Leverandøren er ansvarlig for at kontakte borgeren indenfor en uge og indgå aftale om opstart af besøg.

Leverandøren kan ikke nægte at levere indsatser til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

### 3.5.2 Kontaktperson

I Greve Kommune er det politisk besluttet at have en kontaktpersonordning for borgerne. En kontaktperson er borgerens vigtigste nøgleperson og er bindeleddet mellem borgeren, de pårørende, kollegaerne hos leverandøren og øvrige samarbejdspartnere.

Kontaktpersonen har til opgave at være særligt opmærksom på "egne" borgere. Kontaktpersonen har bl.a. ansvar for at sikre, at der er kontinuitet i borgerens forløb og i de indsatser, der leveres til borgeren.

Borgerne skal tildeles en kontaktperson inden for en måned efter, at borgeren har valgt leverandøren til at levere de visiterede indsatser.

Det er et krav, at leverandøren tilknytter en kontaktperson til de borgere, der vælger leverandøren.

### 3.5.3 Ændringer i borgerens tilstand

Leverandøren er forpligtet til at informere Myndigheden om ændringer i borgernes behov for hjælp og pleje. Det gælder såvel ved forbedringer som ved forværringer i borgernes tilstand.

En borgers behov for hjælp og pleje kan ændres akut, midlertidigt eller varigt. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjemmepleje er uopsættelig og ikke kan ydes indenfor det i forvejen visiterede tidsrum/visiterede indsatser, skal hjemmeplejen alligevel leveres. Myndigheden kontaktes efterfølgende for visitering af de indsatser, der er leveret akut. Ved midlertidige ændringer, f.eks. hvis en borger får behov for yderligere hjemmepleje i forbindelse med midlertidig sygdom, kontaktes Myndigheden for visitering af midlertidige indsatser.

Ved varige ændringer, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal leverandøren orientere Myndigheden, så der kan foretages revurdering den visiterede hjemmepleje.

### 3.5.4 Indlæggelse på hospital

I tilfælde af planlagt indlæggelse på hospital aftales aflysning af planlagte besøg mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele det aftalte til Myndigheden.

I tilfælde af akut indlæggelse betragtes planlagte besøg på den første dag som forgæves gang, medmindre leverandøren forinden har modtaget besked om indlæggelsen fra Myndigheden. Borgeren vil få status = pauseret i omsorgssystemet.

#### Udskrivelse fra hospital

Borgere kan blive udskrevet fra hospitalet alle dage året rundt. Tilrettelæggelse af hjemtagning af borgere varetages af Myndigheden. Udenfor Myndighedens åbningstid varetages tilrettelæggelsen af Greve Kommunes hjemmesygepleje. Ved udskrivningen kontakter hospitalet Myndigheden/hjemmesygeplejen, der giver besked til leverandøren om at genoptage levering af den visiterede hjemmepleje. Besked gives via omsorgssystemet og/eller telefonisk.

### 3.5.5 Flytning af aftale

Ønsker en borger et besøg flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I de tilfælde, hvor det ikke er muligt for leverandøren at imødekomme borgerens ønsker, betragtes det som en aflysning fra borgerens side.

Hvis borgeren melder afbud, skal der som udgangspunkt ikke tilbydes erstatningsbesøg, medmindre andet er aftalt med Myndigheden.

### 3.5.6 Forsinkelse

Leverandøren skal kontakte den enkelte borger, hvis medarbejderne er forsinket til planlagte besøg. Der tages kontakt, hvis forsinkelsen er + 30 minutter.

### 3.5.7 Forgæves gang

Går leverandøren forgæves = borgeren åbner ikke døren, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere Myndigheden.

## 3.6 Personaleforhold

Det er leverandørens ansvar at levere de visiterede indsatser på kompetent og forsvarlig vis og i overensstemmelse med det politisk besluttede serviceniveau. Ved levering af hjemmepleje skal leverandøren derfor altid sikre, at der er det rette match mellem borgeren, den visiterede praktiske hjælp og den enkelte medarbejders kompetencer.

### 3.6.1 Krav til ledelsen hos leverandøren

Greve Kommune ser den lokale ledelse hos leverandøren som en afgørende forudsætning for en velfungerende hjemmepleje, idet ledelsen skal tegne den faglige og etiske profil og fungere som den overordnede kulturbærer.

Greve Kommune stiller krav om, at den daglige ledelse er fysisk til stede i hjemmeplejegruppen som minimum på hverdage.

Greve Kommune stiller ikke specielle krav til den daglige ledelses uddannelsesbaggrund. Greve Kommune forventer dog, at leverandøren byder ind med en højt kvalificeret ledelse, hvor den daglige ledelse har de fornødne kompetencer til at sikre, at den leverede hjemmepleje foregår på faglig kompetent vis og med et højt niveau, samt at der løbende sikres udvikling af medarbejderne og af plejen til gavn for borgerne.

Greve Kommune forventer, at ledelsen er i stand til at håndtere problemer og akut opståede hændelser i dagligdagen i relation til borgere, pårørende, medarbejdere og samarbejdspartnere. Greve Kommune forventer ligeledes, at ledelsen er i stand til at skabe gode rammer for det daglige arbejde således, at såvel medarbejderne som borgerne trives.

Såfremt den daglige ledelse bliver udskiftet i aftalens løbetid, er leverandøren forpligtet til at underrette Greve Kommune.

### 3.6.2 Personalepolitik og leverandørens forpligtigelser

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik enten på sin hjemmeside eller ved at fremsende den til Greve Kommune.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at sikre, at:

- Medarbejderne er bekendt med Greve Kommunes politik på ældreområdet og er i stand til at efterleve den.
- Medarbejderne har indsigt i de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder, der har relevans for opgaveløsningen.
- Medarbejderne har hverken ved eller under ansættelsen anmærkninger i straffeattesten, der giver anledning til saglige betænkeligheder i forbindelse med opgavens udførelse.

- Leverandøren er forpligtet til, forud for nyansættelser, at indhente straffeattest og herefter løbende at vurdere behovet for en ny attest. En sådan indhentes ved behov og som minimum på kommunens foranledning.
- Medarbejderne har tilstrækkelige IT-kundskaber til at kunne anvende og betjene Greve Kommunes omsorgssystem på såvel pc som på tablets og/eller smartphone.
- Medarbejderne har tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43 stk. 2 og 3, om forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved aftalens ophør.
- Medarbejderne har en skærpet underretningspligt og skal derudover have kendskab til leverandørens forpligtelse til at gøre kommunen opmærksom på forhold, der kræver handling i forhold til den enkelte borger.
- Medarbejderne har kendskab til Servicelovens regler om magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten.
- Medarbejderne overholder gældende fagets regler.
- Medarbejderne må ikke opholde sig i borgernes hjem uden den enkelte borgers tilstedeværelse eller borgerens samtykke.
- Medarbejderne og nærtstående til disse må ikke modtage gaver, testamentarisk arv og/eller lignende økonomiske fordele fra borgere i Greve Kommune, som medarbejderne leverer hjemmepleje til under nærværende aftale. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem medarbejderne og borgere.
- Medarbejderne må ikke henvende sig til borgere, der har valgt en anden leverandør. Henvendelse må først foregå, når leverandøren har modtaget besked fra Myndighed om, at en borger har valgt at benytte leverandøren fra en given dato.
- Medarbejderne skal kende proceduren for kommunikation mellem Myndighed og leverandøren og efterleve den.
- Medarbejderne er velsoignerede samt bekendte med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.
- Der er dansktalende medarbejdere til stede ved udførelse af opgaver i borgerens hjem. Konkret skal medarbejderne kunne:
  - tale dansk så de ældre borgere kan forstå det,
  - skrive dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt,
  - læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt.
- Medarbejderne har relevant erfaring fra ældreområdet og/eller har modtaget en passende introduktion til de opgaver, de skal varetage.

### 3.6.3 Krav til medarbejdernes kompetencer

Leverandøren er som udgangspunkt forpligtet til at sørge for, at hjemmepleje til enhver tid ydes af kvalificerede og kompetente medarbejdere. Medarbejderne skal være i stand til at yde hjemmepleje efter den rehabiliterende tankegang, hvor borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen. Ligeledes skal medarbejderne være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand og handle derefter.

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

Leverandøren skal endvidere sikre, at medarbejderne får den fornødne opbakning/supervision i det daglige arbejde, samt at medarbejderne gennemgår den nødvendige udvikling og vedligeholdelse af deres kompetencer.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere gennemgår et introduktionskursus om ældre- og sundhedsområdet i Greve Kommune ved ansættelse og i forbindelse med implementering af tværgangsmæssige forandringer f.eks. i forbindelse med indgåelse af aftalen. Leverandøren forestår introduktionen til egne medarbejdere.



Introduktionen skal blandt andet sikre, at medarbejderen har det fornødne kendskab til:

- kommunens hjemmeside og de informationer og procedurer, der kan findes dér,
- kommunens politikker og relevante kvalitetsstandarder,
- procedurer for dokumentation i Greve Kommunes omsorgssystem,
- procedurer for relevante områder indenfor kommunens kvalitetsarbejdet,
- proceduren for kommunikation mellem leverandør og Myndighed,
- gældende regler om tavshedspligt samt oplysnings- og tilbagemeldingspligt,
- gældende regler om utilsigtede hændelser.

Listen er ikke udtømmende.

### 3.6.4 Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler

Vurderingen af, hvorvidt borgerens hjem er en egnet arbejdsplads, foregår i samarbejde mellem Myndigheden og leverandøren. Vurderingen foretages i forbindelse med afgørelsen om borgerens behov for hjemmepleje samt under visitator og/eller leverandørens første besøg hos borgeren. Det vurderes, hvilke arbejdsbetingede hjælpemidler (eksklusiv personlige værnemidler) der eventuelt skal leveres. Vurderingen gennemføres ud fra gældende regler.

Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på hjemmets egnethed som arbejdsplads og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning skal leverandøren kontakte Myndigheden.

Alle arbejdsredskaber til brug for udførelse af praktisk hjælp skal stilles til rådighed af borgeren (støvsuger, moppe til gulvvask mv.). Leverandøren er forpligtet til at gøre borgeren opmærksom på, hvis redskaberne ikke overholder gældende regler i lov om arbejdsmiljø. Er borgeren ikke i stand til at indkøbe de nødvendige arbejdsredskaber, skal leverandøren være behjælpelig med at koordinere dette.

## 3.7 Kvalitet

Kvalitet i Greve Kommune handler bl.a. om efterlevelse af politisk besluttet kvalitetsstandarder og serviceniveau, om efterlevelse af specifikke procedurer og lovkrav, om systematisk vidensdeling samt om at afstemme og indfri forventninger mellem kommunen, leverandøren og den borger, som modtager hjemmepleje. Det handler om:

- levering af visiterede indsatser på det fastsatte faglige niveau,
- at borgerne har en oplevet efterlevelse af serviceniveau,
- at have fokus på og forebygge fejl via registrering og aktivt arbejde med utilsigtede hændelser,
- at forebygge indlæggelser ved tidlig opsporing af begyndende sygdom,
- løbende og korrekt dokumentation af de indsatser, der leveres til borgerne,
- tværgående samarbejde med "borgeren i centrum", så borgeren så vidt muligt fastholder og/eller udvikler sine fysiske, mentale/kognitive og sociale funktionsevner.

### 3.7.1 Politik og effektmål

Center for Sundhed og Pleje arbejder bl.a. med afsæt i kommunens besluttede Værdig- og Ældrelivspolitik. Der knytter sig en række effektmål til politikken, som det daglige arbejde i fagcentret skal understøtte indfrielsen af. Effektmålene kan læses på kommunens hjemmeside:

#### [Værdig- og ældrelivspolitik](#)

Leverandøren forpligtiger sig til at understøtte indfrielse af effektmålene i det omfang, det giver mening, i forhold til de opgaver, som leverandøren varetager på kommunens vegne.

### 3.7.2 Leverandørens kvalitetssikring og kvalitetsudvikling

En gang årligt skal leverandøren udarbejde og forelægge en kvalitetsrapport med dokumentation for egen kvalitetsopfølgning til kommunen. Kvalitetsrapporten kan aftales udarbejdet oftere ved konstateret behov.

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

Leverandøren forpligtiger sig til løbende at arbejde på at forbedre kvaliteten til gavn for kommunens borgere. Ved anmodning fra Greve Kommune skal leverandøren fremvise oversigt over igangværende aktiviteter, der understøtter kvalitetsudvikling.

Oplever Greve Kommune i dagligdagen konkrete løbende kvalitetsudfordringer drøftes disse for afhjælpning i samarbejde mellem leverandøren og kommunen.

### 3.7.3 Generelle kvalitetskrav

#### Kvalitetsstandard

Ifølge lov om social service er Greve Kommune forpligtiget til at beskrive serviceniveau for sundheds- og ældreområdet med tilhørende kvalitetsstandarder. For nuværende er følgende kvalitetsstandarder godkendt af Byrådet og gældende for leverandører af hjemmepleje:

- Kvalitetsstandard for rehabilitering og hjemmepleje 2023.
- Kvalitetsstandard for palliativ og terminal pleje 2023.

Kvalitetsstandarderne er tilgængelige på kommunens hjemmeside: <https://www.greve.dk/> – Voksne og Ældre > Kvalitetsstandarder, tilsyn og klageregler > Kvalitetsstandarder i Greve Kommune. Link:

#### [Kvalitetsstandarder](#)

Kvalitetsstandarder bliver revurderet og politisk godkendt min. én gang årligt. Det er et krav, at leverandøren holder sig løbende orienteret om evt. ændringer og til enhver tid efterlever de(n) af Byrådet godkendte kvalitetsstandard(er) for hjemmepleje.

#### Dokumentationsmetode

Greve Kommune arbejder efter dokumentationsmetoden Fælles Sprog 3 (FS3). Der er udarbejdet en række procedurer, der beskriver, hvordan der skal dokumenteres i Greve Kommunes omsorgssystem med henblik på at dokumentere ensartet samt efterleve FS3. Hertil kommer procedurer om rolle- og ansvarsfordeling, kommunikationsveje og håndtering af konkrete opgaver.

Leverandøren skal til enhver tid efterleve alle gældende procedurer, der er relevante for de opgaver, der løses på vegne af kommunen. Greve Kommune kan til enhver tid stille krav om, at leverandøren skal efterleve nye procedurer, hvis procedurerne vurderes at have afgørende betydning for efterlevelse af lovkrav, opgaveløsningen, kvalitet eller samarbejdsrelationen. Eller hvis procedurerne udspringer af væsentlige ændringer i opsætning eller brug af omsorgssystemet.

### Magtanvendelse

Det er centralt hele tiden at tænke i forebyggelse af magtanvendelse. Der må som udgangspunkt ikke anvendes magt i forbindelse med udøvelse af hjemmepleje. Magtanvendelse skal altid være undtagelsen og må aldrig erstatte støtte, pleje og socialpædagogisk bistand.

Magtanvendelse må kun ske for at sikre borgerens omsorg, værdighed og tryghed eller af hensyn til andre. Modsætter borgeren sig den nødvendige hjemmepleje, skal der først prøves med socialpædagogiske tiltag, inden der undtagelsesvis anvendes magt efter reglerne herom. Anvendelse af magt må alene foretages, såfremt der forinden er benyttet og dokumenteret relevante socialpædagogiske tiltag, som ikke har haft den ønskede eller tilstrækkelige effekt.

Hvor borgeren modsætter sig personlig pleje i en sådan grad, at den manglende gennemførelse af plejen kan betyde omsorgssvigt, skal leverandøren handle efter kommunens gældende retningslinjer for området samt gældende lovgivning.

Det er et krav, at leverandøren til enhver tid efterlever Greve Kommunes gældende procedurer for magtanvendelse samt den gældende lovgivning for området. Leverandøren forpligter sig til at følge op på de enkelte sager. Såfremt der stilles krav fra demensenheden, skal leverandøren udarbejde handleplan i forhold til sagen.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejderne til enhver tid er opdateret om de gældende procedurer, regler og lovgivning på området.

Greve Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg forelægges én gang årligt sag om magtanvendelse. Enkelt-sager relateret til magtanvendelse over for en borger kan ligeledes forelægges udvalget.

### **3.7.4 Kvalitetsopfølgning**

Greve Kommune har stort fokus på, at borgerne får den hjælp, støtte og pleje, de har behov for inden for de politisk vedtagende rammer. Greve Kommune vil derfor løbende følge op på kvaliteten af de leverede indsatser for at sikre sig, at opgavevaretagelsen efterlever kravene i kvalitetsstandarder, serviceniveau samt krav angivet i materialet til godkendelse af frit valgs leverandører.

Kvalitetsopfølgningen bliver foretaget ved brug af uanmeldte tilsyn, egenkontrol og journal audits, undersøgelse af borgernes tilfredshed, klagesager og anden form for opfølgning.

#### Uanmeldte tilsyn af Greve Kommune

Jævnfør lov om social service § 151 skal Greve Kommune hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg i hjemmeplejen. De overordnede formål og en beskrivelse af, hvordan de uanmeldte tilsyn gennemføres, er beskrevet i Greve Kommunes procedure for tilsyn på plejeområdet, som årligt bliver godkendt af Byrådet.

De uanmeldte tilsyn skal sikre, at borgerne får den støtte og pleje, de er berettiget til efter lov om social service §§ 83 og 86 samt efter de beslutninger, som Byrådet har truffet.

Tilsynet skal ligeledes sikre, at støtte og pleje er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet vil gennem dialog med ledere, medarbejdere, borgere og evt. pårørende samt gennem stikprøver af f.eks. handleplaner vurdere, om leverandøren efterlever gældende lovgivning, de vedtagne kvalitetsstandarder samt besluttet dokumentationspraksis. De uanmeldte tilsyn skal ligeledes bidrage til at skabe læring og fortsat udvikling af ældreområdet.

Det er et krav, at leverandøren deltager aktivt i forhold til gennemførelse af uanmeldte tilsyn.

Endvidere er det et krav, at leverandøren udarbejder en handleplan, hvoraf det fremgår, hvordan leverandøren vil følge op på de fejl og mangler, der evt. påpeges ved tilsynet. Handleplanen udarbejdes i tæt samarbejde med Greve Kommunes Myndighedsfunktion og evt. kvalitetskonsulent.

Tilsynsrapporter samt handleplaner fra de enkelte leverandører af hjemmepleje forelægges Greve Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg én gang årligt.

#### Egenkontrol og journal audit

Leverandøren skal som minimum føre egenkontrol med:

- Leverede indsatser.
- Leveret tid.
- Ændringer i planlagte besøg: aflysning af besøg, flytning af besøg, erstatningsbesøg.
- Rettidig og korrekt dokumentation.

Egenkontrollen skal fremsendes til Greve Kommune halvårligt.

#### Undersøgelse af borgernes tilfredshed

Greve Kommune ønsker, at borgerne udtrykker høj tilfredshed med de indsatser, som borgerne modtager fra kommunen eller kommunens private leverandører af hjemmepleje.

For at undersøge borgernes tilfredshed kan Greve Kommune vælge at få gennemført en tilfredshedsanalyse via et eksternt analysebureau som f.eks. Opinion.

Hvis der i aftaleperioden iværksættes analyse af borgernes tilfredshed, skal leverandøren være behjælpelig med at udpege borgere, der kan deltage i undersøgelsen. Leverandøren skal ligeledes bistå borgerne med at få besvaret undersøgelsen.

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

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

#### Klager

Klager håndteres med afsæt i sundhedsloven eller i serviceloven. Klager over en konkret sundhedsperson eller en konkret sundhedsfaglig indsats behandles af Patientombuddet, mens klager over kvalitet af maden, serviceniveau m.m. håndteres i regi af kommunen.

Greve Kommune opsamler alle former for modtagne klager i en database for fælles overblik over omfanget af klager, typen af klager samt iværksatte handlinger.

Leverandøren er forpligtiget til at dokumentere alle klager, uanset hvad de handler om og hvordan de modtages. Klager skal videresendes til kommunen, der er ansvarlig for behandling og besvarelse af klagen, evt. i samarbejde med leverandøren.

Greve Kommune stiller krav om, at leverandøren til enhver tid efterlever kommunens procedure for håndtering af klager.

### Anden opfølgning

#### *Stikprøver*

Greve Kommune benytter bl.a. stikprøvekontrol ved opfølgning på leverandørkrav oplyst i materialet til godkendelse af frit valgs leverandører. Greve Kommune forbeholder sig ret til at foretage såvel anmeldte som uanmeldte stikprøvekontroller. Kommunen kan vælge at benytte eksterne konsulenter til at foretage kontrollerne.

Leverandøren forventes at indgå konstruktivt og med relevante ressourcer ved stikprøvekontroller uanset form og indhold.

#### *Interview og observationer*

Som led i kvalitetsopfølgningen kan Greve Kommune vælge at benytte interviews eller observationer. Leverandøren er forpligtiget til at indgå konstruktivt og med relevante ressourcer i forbindelse med interviews og/eller observationer uanset form og indhold.

### **3.7.5 Kvalitetsopfølgningsmøder**

Greve Kommune er forpligtet til at sikre, at de indsatser, borgerne bliver bevilget, leveres i det omfang og på den måde, det er bestemt gennem kvalitetsstandarder og lovgivning – og som angivet i materialet til godkendelse af frit valgs leverandører.

Der følges op på den indgåede aftale, på kvaliteten i opgaveløsningen og på samarbejdet generelt ved 2-4 årlige møder á 2 timers varighed. Møderne vil være med deltagelse af chefen for "Det Nære Sundhedsvæsen" og leder af Myndighed.

Greve Kommune er ansvarlig for afholdelse af opfølgningsmøderne, herunder:

1. at indkalde til møderne,
2. at udsende dagsorden til møderne,
3. at skrive og udsende referat af møderne.

Leverandøren forpligtiger sig til at stille med repræsentanter til møderne, som matcher deltagerkredsen fra kommunen.

Forinden årets sidste møde skal Greve Kommune have modtaget leverandørens årlige kvalitetsrapport.

## **3.8 Samarbejde**

Greve Kommune ønsker en samarbejdsorienteret dialog med leverandøren om levering af hjemmepleje, den daglige opgavevaretagelse samt den fortsatte udvikling på sundheds- og ældreområdet. Leverandørens tilgang til samarbejde er således essentiel såvel i forhold til Greve Kommune som til andre aktører, leverandører og ikke mindst borgerne.

Samarbejdet skal understøtte en fortsat høj kvalitet i de af aftalen omfattede indsatser og opgaver, kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af indsatser samt mulighed for fortsat udvikling af indsatser, opgaver og procedurer.

Greve Kommune opfatter det som centralt og væsentligt, at det bærende element i samarbejdet er dialog, og at samarbejdsrelationen mellem parterne bygger på tillid, åbenhed, fleksibilitet og proaktiv adfærd.

Greve Kommune ønsker, at samarbejdet mellem Greve Kommune og leverandøren er gensidigt forpligtende, og at parternes respektive interesser i vid udstrækning indordnes under et fælles ansvar for at opnå den bedst mulige opgaveløsning i alle situationer.

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

I samarbejdet vil der kunne opstå tvister og uoverensstemmelser i forholdet mellem borger, pårørende, leverandør og kommune. Her er leverandørens tilgang til at håndtere konflikter og evne til at finde løsningsmodeller særlig relevant.

### 3.8.1 Greve Kommunes Myndighed

Bevilling efter serviceloven og efter sundhedsloven foregår i overensstemmelse med Greve Kommunes besluttede praksis. Målet med praksis er at skabe grundlag for en ensartet visitation, hvor der er fleksibilitet i hverdagen, et minimum af administration, og hvor der tages højde for borgernes konkrete individuelle behov.

Greve Kommune arbejder ud fra begreberne i BUM-modellen med inddeling i Bestiller – Udfører – Modtager. BUM-modellen sikrer, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og begrænsninger, samt vægter princippet om at udnytte plejepersonalets viden om borgeren bedst muligt.

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

Visitator tildeler borgerens valgte leverandør de indsatser, der er truffet afgørelse om. Leverandøren leverer de visiterede indsatser i henhold til Greve Kommunes kvalitetsstandard(er), mål og formål med hjemmeplejen samt beskrivelsen af den konkrete indsats.

Ved ændring i borgerens funktionsniveau anmoder leverandøren Myndigheden om at revurdere borgeren og dennes behov for hjælp jf. afsnit 3.5.3. Med afsæt i anmodningen foretager Myndigheden en fornyet vurdering og træffer en ny afgørelse, som fremsendes til borgeren. Leverandøren orienteres om eventuelle ændringer via omsorgssystemet.

Myndighed kan også foretage revurdering af borgeren, hvis mål og/eller formål med hjemmeplejen ændrer sig.





Greve Kommune er forpligtet til at underrette leverandøren, såfremt Greve Kommune foretager grundlæggende ændringer i sin bevillingspraksis. Leverandøren er forpligtiget til at implementere de varslede ændringer inden for en periode på 4-6 uger, fra underretningen er modtaget.

Samarbejdet mellem Greve Kommunes Myndighed og leverandøren er beskrevet i proceduren "Sådan kommunikerer du med Myndigheden".

### 3.8.2 Offentlige aktører

Det er væsentligt, at leverandøren etablerer gode relationer og et godt samarbejde med de øvrige offentlige aktører på sundheds- og ældreområdet i form af praktiserende læger, sygehuse, hospice, Greve Kommunes hjemmesygepleje, Greve Kommunes Træningsenhed, Greve Kommunes rehabiliteringscenter, sundhedskonsulenter og demensenheden, kommunale bosteder og bosteds lignende tilbud.

Greve Kommune er medunderskriver af Sundhedsaftalen 2019-2023 og dermed forpligtiget til at understøtte fire fælles kommunale-regionale kvalitetsmål for sundhedsområdet:

-  Fælles om borgerens livsudfordringer.
-  Tryghed og mestring i eget hjem.
-  Effektiv forebyggelse – sunde borgere.
-  Mental sundhed og psykisk trivsel.

### Rehabiliteringscentret Hedebo

På Rehabiliteringscentret Hedebo kan borgerne tilbydes midlertidige døgnophold efter serviceloven §§ 84 og 84 stk. 2 samt akutpladser efter sundhedsloven. Der kan visiteres til 8 typer af midlertidige døgnophold. Vurderes det, at borgeren i forbindelse med sit ophold på Hedebo har behov for genoptræning, visiteres dette separat og i henhold til serviceloven § 86 stk. 1.

### Demensenheden

Greve Kommune har en demensenhed, der hjælper med at rådgive, vejlede og supervisere medarbejdere på plejeområdet samt borgere og pårørende, der er berørt af sygdomme indenfor demensområdet.

Det forventes, at leverandøren indgår i et tæt samarbejde med demensenheden således, at relevante informationer og observationer om den enkelte borger videregives til demenskoordinatorerne. Leverandøren kan trække på demenskoordinatorernes viden i konkrete borgersager eller til generel vidensdeling.

## 3.8.3 Øvrige samarbejdspartnere

### Leverandører af service indsatser

Leverandøren forpligtiger sig til at indgå i et konstruktivt samarbejde med leverandører af service indsatser. Der er for nuværende tale om kørselsleverandør (borgere, der skal i daghjem/dagcenter), leverandør til liggende transport og hjælp til forflytninger i forbindelse med fald, leverandør af hjælpemidler, leverandør af omsorgstandpleje samt leverandører af mad, tøjvask og indkøb.

## 3.8.5 Greve Kommunes beredskab

Beredskabet i Greve Kommune varetages af selskabet Beredskab 4K, der er etableret af de 4 kommuner: Greve, Høje-Tåstrup, Ishøj og Vallensbæk.

### Fald

Såfremt en borger falder og leverandørens medarbejdere ikke kan forflytte borgeren, enten ved at være to medarbejdere eller ved brug af hjælpemidler, kan leverandøren kontakte Beredskab 4K.

Greve Kommune har indgået aftale med Beredskab 4K om assistance med løftehold. Greve Kommune afholder omkostninger til Beredskab 4K i forbindelse med fald situationer.

### Brandforebyggelse

Greve Kommune og Beredskabet samarbejder med udgangspunkt i materialet "Brandsikker Bolig" - udarbejdet i samarbejde med TRYG. Med "Brandsikker Bolig" har medarbejderne et værktøj, de kan benytte ved bekymring og synlige brandrisiko hos en borger, f.eks. når der ses brandmærker i gulve og på møbler. Værktøjet benyttes til at screene hjemmet efter borgers samtykke. Hvis gennemgangen viser, at der er en øget risiko for brand, kan en leder, med borgers samtykke, kontakte Beredskabet.

Beredskabet tager på tilsyn i borgerens hjem og udarbejder en rapport. På baggrund af rapporten kan der bevilges og/eller igangsættes specifikke forebyggende tiltag for den enkelte borger. Dette gøres i samarbejde mellem borger, pårørende, leverandøren og Myndigheden.

Det er et krav, at leverandøren benytter materialet "Brandsikker Bolig", foretager screening hos borgere, der vurderes at være i risikogruppen og i øvrigt indgår i et konstruktivt samarbejde med Beredskabet ved behov og hvor det giver mening.

## 3.9 Dokumentation

### 3.9.1 Omsorgssystemet

I Greve Kommune foretages alt dokumentation i relation til borgerne i omsorgssystemet KMD Nexus. Tilsvarende foregår al kommunikation med Myndigheden samt med øvrige kommunale samarbejdspartner i omsorgssystemet.

Myndigheden er ansvarlige for, at den enkelte borger er velbeskrevet med funktionsvurdering, samt at indsatser er tildelt ud fra de beskrevne kriterier.

Leverandøren udarbejder og dokumenterer handlingsanvisninger for de visiterede indsatser i samarbejde med borgeren og evt. pårørende. Leverandøren skal sikre, at handlingsanvisninger understøtter mål og formål med hjemmeplejen angivet fra Myndigheden.

Leverandøren er ansvarlig for planlægning af levering af de visiterede indsatser (kørelister) samt for at kvittere for leveret besøg i omsorgssystemet.

Leverandøren er endvidere ansvarlig for at dokumentere observerede ændringer i borgerens funktionsniveau.

Skriftlig kommunikation mellem Myndigheden og leverandøren om den enkelte borger foregår til enhver tid i omsorgssystemet. Dokumentation af samtaler om borgere f.eks. pr. telefon skal ligeledes forefindes i omsorgssystemet. Såvel leverandør som Myndigheden er ansvarlig for kontinuerlig og retvisende dokumentation om borgeren i omsorgssystemet.

Det er et krav, at leverandøren benytter det til enhver tid besluttede omsorgssystem, og at dokumentation i systemet foretages efter gældende procedurer.

#### *Navigationssedler*

Der er udarbejdet navigationssedler, som beskriver den tekniske brug af omsorgssystemet (step-by-step vejledning). Navigationssedler er tilgængelige på Greve Kommunes intranet Vores Greve og/eller via Microsoft Teams og kan også tilgås fra omsorgssystemet.

Leverandøren forpligtiger sig til at benytte de gældende navigationssedler. Leverandøren forpligtiger sig ligeledes til at sikre løbende brush up af medarbejdernes viden om og brug af navigationssedler.

Greve Kommune har en forventning om, at medarbejderne i vides mulige omfang er selvhjulpne i brugen af omsorgssystemet. Det forudsætter vedvarende fokus på, at medarbejderne rent faktisk benytter navigationssedlerne. Dette er særligt vigtigt, når der kommer nye medarbejdere til.

### 3.9.2 Samtykke

I det daglige arbejde med borgeren skal leverandøren dokumentere borgerens informerede samtykke i forhold til, om borgeren ønsker at modtage hjemmepleje i konkrete situationer i henhold til gældende lovgivning jf. såvel retssikkerhedsloven som sundhedsloven. Dokumentation foretages i omsorgssystemet. Der er udarbejdet procedure for samtykke, hvor leverandøren kan hente yderligere information.

Ved kontakt til borgerens egen læge/speciallæge, hospital eller anden regional institution på vegne af en borger er leverandøren forpligtet til at indhente borgerens samtykke på forhånd.

Efterfølgende skal såvel samtykke som eventuelle ordinationer og indgåede aftaler dokumenteres i omsorgssystemet jf. gældende procedure.



### 3.9.3 Aktindsigt

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

Tilsvarende regler om ret til indsigt i registrerede personoplysninger gælder efter persondataloven.

Det er et krav, at leverandøren ved anmodning om aktindsigt fra borgere eller andre aktører, f.eks. journalister, bistår Greve Kommune i besvarelsen af aktindsigten. Det kan f.eks., men ikke begrænset til, være at udlevere efterspurgte oplysninger, som ikke fremgår af dokumentation på borgeren i omsorgssystemet eller oplysninger om leverandørens virksomhed.

## 3.10. Lokaler, transportmidler og praktiske forhold

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

Leverandøren skal have en geografisk placering, der sætter leverandøren i stand til på ethvert tidspunkt at være fysisk til stede indenfor 30 min. hos en borger, der trykker nødkald.

### Transportmidler

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

Leverandøren skal i forbindelse med udførelsen af indsatserne gøre brug af energibesparende materiel og i videst muligt omfang tage hensyn til miljø og klima.

Greve Kommune opfordrer til, at transportmidler understøtter kommunes vision om at reducere CO<sub>2</sub>-udledningen.

### Hovednummer til telefonisk kontakt og åbningstid

Leverandøren skal sikre, at der forefindes et hovednummer, som borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere kan benytte samt et antal direkte telefonnumre til brug for Greve Kommunes administrative medarbejdere.

Borgere, pårørende og eksterne samarbejdspartnere skal kunne kontakte leverandøren telefonisk i tidsrummet kl. 07.00 - 23.00 alle dage året rundt.

Leverandørens administrative medarbejdere skal kunne kontaktes telefonisk af administrationen i Greve Kommune i tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 på hverdage.

Greve Kommune har en forventning om, at indgående telefonopkald bliver besvaret indenfor 1-2 minutter.

### Nøgler

Leverandøren er ansvarlig for de nøgler, som bliver udleveret af borgerne og/eller af Greve Kommune – herunder for at opbevare disse forsvarligt i nøgleskab.

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

## 3.11 IT-udstyr, omsorgssystem og brugere

### 3.11.1 IT-udstyr (hardware)

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af det nødvendige IT-udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med Greve Kommune, borgerrelateret kommunikation samt dokumentation af borgere og leverede indsatser i Greve Kommunes omsorgssystem.

Omsorgssystemet består af en web del, som kan tilgås fra pc (stationær/bærbar) og tablet samt en mobil del, der kan tilgås fra tablet og smartphones. Web-delen benyttes bl.a. til planlægning af kørelister og til den løbende uddybende dokumentation.

Mobil delen er medarbejdernes daglige arbejdsredskab, hvor de kan se deres kørelister, nødvendige informationer om borgeren, handlingsanvisninger, indsatsmål og dokumentation om borgeren fra de seneste besøg. Medarbejderne kan endvidere dokumentere på borgerne, mens de er hos borgerne.

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af tablets og/eller smartphones i et antal, så medarbejderne til enhver tid kan dokumentere ude hos borgerne i forbindelse med deres besøg og levering af indsatser. Samt tilstedeværelse af tilstrækkelig med pc til planlægning og uddybende dokumentation.

Dokumentation af borgere og leverede indsatser i Greve Kommune må **ikke** foregå fra medarbejdernes private mobiltelefoner og/eller tablets. Skulle dette forekomme, vil det blive betragtet som væsentlig misligholdelse af aftalen.

For pc (stationær/bærbar), der skal tilgå omsorgssystemet, gælder pr. januar måned 2023 følgende krav:

- Skal være tidssvarende, således at de understøtter hurtige svar tider i forhold til dokumentation i omsorgssystemet, opslag i procedurer samt brug af øvrige relevante IT-systemer og databaser.
- Skal benytte et operativsystem, som stadig er supporteret af hardwareleverandøren.
- Skal opdateres jævnligt – både ift. antivirus og sikkerhedsopdateringer. Det skal sikres, at disse opdateringer bliver installeret korrekt.
- Skal være i stand til benytte Cisco Anyconnect VPN, som kræves for at kunne tilgå specifikke services.

Det anbefales at benytte nyeste browser fra enten Microsoft eller Google til at tilgå omsorgssystemet og Greve Kommunes services i Office 365

For tablets og smartphones, der skal tilgå omsorgssystemet, gælder pr. januar måned 2023 følgende krav:

- Skal være baseret på android styresystem.

*Idet IT-udstyr løbende udvikles og krav ændres, anbefales leverandøren at drøfte gældende krav med IT-teamet i Center for Sundhed & Pleje, inden der iværksættes indkøb af udstyr.*

Leverandøren stiller selv det nødvendige IT-udstyr til rådighed for medarbejderne til løsning af gængse administrative opgaver, herunder stationær pc, kopi- og printudstyr, udstyr til makulering og kontor telefoner.

Gældende krav til IT-udstyr skal til enhver tid efterleves (type, styresystem, versioner mm.), herunder krav i forhold til IT-sikkerhed. Der kan forekomme skift i omsorgssystem eller andre systemer i aftaleperioden, som nødvendiggør nyt IT-udstyr.

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

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

### 3.11.2 Internet

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af internet i sine lokaler, så der kan foretages tidstro og aktuel registrering i omsorgssystemet samt sikrer, at der ikke er risiko for sikkerhedsbrud. Forbindelsen må ikke deles med andre virksomheder.

Leverandøren skal kunne åbne for specifikke porte i deres centrale firewall (indefra og ud) for at tilgå specifikke services hos Greve Kommune via internettet.

Leverandøren skal oplyse deres faste offentlige IP-adresse således, at Greve Kommune kan filtrere trafik på denne baggrund. Ved ændring i den oplyste IP-adresse skal leverandøren af egen drift oplyse den nye adresse til kommunen.

Alle omkostninger til internet påhviler leverandøren.

Greve Kommune yder ingen form for support på leverandørens internet.

### 3.11.3 Licenser og SIM-kort

Licenser til brugeradgang til Greve Kommunes IT-systemer betales af kommunen.

Leverandøren er forpligtiget til løbende at oplyse Greve Kommunes brugeradministration om tilgang, ændring i og afgang af medarbejdere, så antallet af licenser hos leverandøren modsvarer behovet.

Mobile enheder (tablets og smartphones) skal være udstyret med SIM-kort, så leverandørers medarbejdere kan dokumentere on line ved besøg hos borgerne samt benytte 2-faktor godkendelse ved log on. Alle omkostninger til SIM-kort i tablets og smartphones påhviler leverandøren.

Greve Kommune yder ingen form for support på leverandørens SIM-kort.

### 3.11.4 Omsorgssystemet

Greve Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med nedbrud, fejl samt afklaringer i brug af kommunens omsorgssystem. Det forventes dog, at leverandørens medarbejdere f.eks. har læst navigationssedler for brug af systemet, inden der sendes sager til kommunens support.

### 3.11.5 Bruger adgang

Leverandørens medarbejdere skal oprettes som brugere i Greve Kommunes brugeradministrationssystem. Brugerprofilen vil give adgang til kalender- og mailkonto og forskellige webapps via Office 365. Det er et krav, at leverandøren til enhver tid efterlever Greve Kommunes gældende procedure for at oprette/ændre/lukke brugere.

Det er et krav, at leverandørens medarbejdere melder sig til og benytte 2-faktor godkendelse ved log on til forskellige services. Den ekstra faktor vil typisk komme i form af en SMS. Der er derfor påkrævet, at medarbejderne har en tablet med SIM kort.

Det er ligeledes et krav, at leverandørens medarbejdere melder sig til Greve Kommunes "Reset password løsning", som tilgås i Office 365. Løsningen benytter SMS som ekstra sikkerhed. Med løsningen kan medarbejderne selv nulstille deres password, hvis det er udløbet eller de ikke kan huske passwordet.

### 3.11.6 IT-sikkerhed

Greve Kommune har en gældende IT-sikkerhedspolitik, som leverandøren er forpligtiget til at efterleve (bilag 5.1 og 5.2). Politikken understøtter blandt andet, at Greve Kommune efterlever GDPR.

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

IT-udstyr skal låses, hvis/når medarbejderne forlader det uden at logge af eller lukke ned. Uvedkommende må ikke kunne tilgå Greve Kommunes IT-systemer fra leverandørens IT-udstyr. Medarbejderne må kun tilgå oplysninger i omsorgssystemet om de borgere, som de leverer indsatser hos.

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at medarbejderne kun benytter deres brugeradgang til Greve Kommunes IT-systemer til eget brug. Det er ikke tilladt, at medarbejder X benytter medarbejder Y's brugeradgang.

Greve Kommune har en særlig procedure for brugeradgang og koder til vikarer, så disse kan dokumentere i omsorgssystemet. Leverandøren skal efterleve den gældende procedure ved brug af vikarer i opgaveløsningen.

### 3.11.7 Udskiftning af omsorgssystem

Såfremt Greve Kommune skal skifte omsorgssystem i aftaleperioden, er leverandører forpligtiget til at indgå i implementeringen på lige vilkår med de kommunale leverandører af hjemmepleje.

Implementering vil omfatte en lang række aktiviteter f.eks., men ikke begrænset til:

- Uddannelse af superbrugere i omsorgssystem og ny/ændrede procedurer.
- Uddannelse af slutbrugere i omsorgssystem og ny/ændrede procedurer.
- Evt. udskiftning af IT-udstyr.
- Indtastning af data vedrørende borgerne.
- Replanlægning af besøg.

Leverandøren skal håndtere implementeringsopgaverne sideløbende med den daglige drift.

Der vil blive indgået særskilt aftale om, hvordan der afregnes for leverandørens deltagelse i implementeringsaktiviteter, der kan siges at ligge udover daglig drift. Herunder hvorvidt skiftet fordrer udskiftning af IT-udstyr og eventuel fordeling af disse omkostninger. Som udgangspunkt oppebærer leverandøren alle omkostning til IT-udstyr.