

# Bilag 1b Kravsspecifikation **praktisk hjælp**

(Kontrakt om levering af fritvalgsydelse)

2023-2026

---

# Indholdsfortegnelse

1. Serviceniveau, afgørelse og valg af leverandør .....	3
Kvalitetsstandarder (Serviceniveau) .....	3
Den bevilgende afdeling træffer afgørelse .....	3
Borgerens valg af leverandør .....	3
2. Igangsættelse, levering, ændring og ophør af ydelsen .....	4
Igangsættelse af ydelserne .....	4
Levering af ydelser .....	4
Ændring og ophør af ydelsen .....	4
Forsinkelser og aflysninger - Erstatningsydelse .....	5
Fleksibel hjemmehjælp .....	5
Når borger indlægges .....	6
3. Leverandørens beredskab - Leverancesikkerhed .....	6
4. Tilgængelighed – Skriftligt og mundtligt .....	7
Visitation og hjælpemidlers tilgængelighed .....	7
Leverandørens tilgængelighed .....	7
5. Principper for ydelsens udførelse .....	7
Hygiejne .....	7
Aktiverende tilgang i samtlige ydelsestyper .....	9
6. Kvalifikationer hos Leverandørens medarbejdere .....	9
7. Gaver/Honorar .....	10
8. Samarbejde og udviklingstiltag .....	10
Samarbejde om borgeren .....	10
Samarbejde om udvikling af indsatserne på ældreområdet .....	11
9. Kommunikation og dokumentation om borgerne .....	11
Dokumentations- og notatpligt i henhold til serviceloven .....	12
10. Patientsikkerhed – Utsigtede hændelser .....	13

---

Denne kravsspecifikation er bilag 1b til Kontrakt om levering af fritvalgsydelser indenfor hjemmehjælpsområdet 2023-2026.

Kravsspecifikationen er målrettet de private leverandører, der leverer praktisk hjælp/rengøring i Frederikssund Kommune.

## 1. Serviceniveau, afgørelse og valg af leverandør

### **Kvalitetsstandarder (Serviceniveau)**

Ydelserne leveres i henhold til den konkrete og individuelle afgørelse og bestilling foretaget af Kommunen ud fra lovgivningen samt de af Kommunen fastsatte kvalitetsstandarder.

### **Den bevilgende afdeling træffer afgørelse**

Afgørelser i henhold til denne kravsspecifikation kan alene træffes Afdeling for Visitation og Hjælpebidler

Afgørelser om hvorvidt en borger er berettiget til en eller flere hjemmehjælpsydelser efter Servicelovens § 83 kan kun træffes i afdelingen for Visitation og Hjælpebidler.

Der er ligeledes Visitation og Hjælpebidler, der træffer afgørelse om støtten skal leveres med et relevant hjælpemiddel, et vefærdsteknologisk hjælpemiddel, et rehabiliteringsforløb, eller som aktiverende eller kompenserende hjælp.

Afgørelsen og udmålingen af indsatsen og den visiterede tid er baseret på en konkret og individuel vurdering af borgeren ud fra gældende lovgivning og de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder.

Oplever den private leverandør, at borgeren har et større eller mindre behov end det visiterede, er leverandøren forpligtet til at dokumentere konkrete observationer og årsagen til det ændrede behov i den elektroniske omsorgsjournal (Cura). Herefter rettes henvendelse til den bevilgende afdeling, der vil foretage en konkret og individuel vurdering af behovet sammenholdt med borgers funktionsevne.

### **Borgerens valg af leverandør**

Borgeren har frit valg af hjemmepleje (SEL § 83) og rehabilitering (SEL § 83a). Borgeren får muligheden for at vælge blandt alle de godkendte private og kommunale leverandører til personlig pleje, og Visitation og Hjælpebidler henviser til informationsmateriale om leverandørerne, når der træffes afgørelse om hjemmehjælpen.

Borgeren har ret til at rette henvendelse til de mulige leverandører forud for sit valg og har pligt til selv at meddele Visitation og Hjælpebidler om beslutningen. Ved akut behov for ydelser kan borgeren vælge leverandør i forbindelse med afgørelsen.

### **Informationsmateriale fra den private leverandør**

Den private leverandør er selv ansvarlig for at udarbejde og vedligeholde løbende relevant informationsmateriale vedrørende rammeaftalens ydelser. Informationsmateriale må ikke udleveres til Kommunens borgere, før Kommunen har godkendt materialet.

---

Informationsmaterialet skal leveres til Visitation og Hjælpemidler i trykte kopier samt i pdf-udgave, hvorefter materialet kan udleveres til borgerne samt lægges på Kommunens hjemmeside.

Kommunen henstiller til, at informationsmaterialet udarbejdes i størrelse A5 eller A4.

## 2. Igangsættelse, levering, ændring og ophør af ydelsen

Leverandøren modtager en bestilling af ydelser med nødvendige oplysninger fra den bevilgende afdeling via det elektroniske omsorgssystem Cura.

Ved opstart af ydelsen kontakter Leverandøren borgeren mundtligt for at aftale tidspunkt for besøg i hjemmet. Levering af ydelserne iværksættes i overensstemmelse med den bestilte ydelse, gældende kvalitetsstandarder og arbejds gange.

### Igangsættelse af ydelserne

Fristerne for igangsættelse af ydelserne er 5 hverdage for praktisk hjælp/rengøring, medmindre andet fremgår af bestillingen/Handlingsanvisningen fra Afdeling for Voksenstøtte og Hjælpemidler.

### Levering af ydelser

Ydelserne kan leveres af leverandøren i følgende tidsrum:

Praktisk hjælp/rengøring	
<ul style="list-style-type: none"><li>Hverdage</li></ul>	kl. 07.00-15.00

Det fremgår af "bestillingen/handlingsanvisningen" i den elektroniske omsorgsjournal (Cura), hvis der er årsager til, at den enkelte borger ønsker fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra Kommunens kvalitetsstandarder.

Den visiterede tid inden for praktisk hjælp/rengøring er den tid, der skal realiseres hos den enkelte borger.

Hvis tiden afviger, da skal Leverandøren dokumentere tidsforbruget samt årsagen hertil og meddele dette til Visitation og Hjælpemidler.

Leveringen af ydelserne til den enkelte borger finder, med få undtagelser, sted på dennes bopæl/opholdssted fx sommerhus. Leveringsstedet fremgår af ydelsesbestillingen.

Leverandøren er forpligtet til at levere ydelserne, omfattet af rammeaftalen til alle de borgere, der vælger Leverandøren.

### Ændring og ophør af ydelsen

Ændringer i ydelsernes omfang(tid) eller indhold, kan opstå ved ændret afgørelse:

- 
1. som følge af en revurdering. Leverandøren er forpligtet til med en(1) hverdags varsel at gennemføre ændringerne.
  2. ved hospitalkontakt. Leverandøren og Kommunen er forpligtet til at følge Kommunikationsaftale om indlæggelser og udskrivelser <https://www.regionh.dk/Sundhedsaftale/Vaerktoejskasse/Sider/Samarbejdsaftaler.aspx> om hurtig udskrivelse.
  3. ved akut sygdom eller fald skal leverandørens personale omgående yde hjælp til borgere.

Ophør af hjemmehjælp kan kun finde sted efter aftale med Visitation og Hjælpe midler.

Hjælp og støtte efter servicelovens § 83, med tydelig angivelse af tidsrammen (stopdato) for ydelsen (midlertidig hjælp), stoppes ved tidsrammens udløb uden forudgående kontakt til borger eller Leverandør. Såfremt borgeren fortsat måtte have et behov, skal borgeren selv rette henvendelse til Visitation og Hjælpe midler. Er borgeren ikke selv i stand til at rette henvendelse til Visitation og Hjælpe midler, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Visitation og Hjælpe midler.

### **Forsinkelser og aflysninger - Erstatningsydelse**

Ydelsen praktisk hjælp/rengøring leveres som udgangspunkt på faste ugedage og på faste tidspunkter (+/- 1 time).

I tilfælde af forsinkelser herudover, er Leverandøren forpligtet til at underrette borgeren. Hvis ydelsen forskydes ud over dette tidspunkt (+/- 1 time), har borgeren ret til levering af ydelsen på et andet tidspunkt.

Praktisk hjælp kan aflyses eller rykkes, men erstatningsydelse skal tilbydes borgeren inden for 3 hverdage. Hvis praktisk hjælp falder på en helligdag, skal Leverandøren tilbyde en erstatningsydelse indenfor +/- 5 hverdage.

Ved hospitalsindlæggelse tilbydes borger en erstatningsydelse.

I tilfældet af at borgeren takker nej til en erstatningsydelse, regnes dette som et afbud. Borgeren skal give meddelelse om aflysning af ydelsen senest dagen før besøg. Aflyser borgeren, gives der ikke erstatningsydelse.

Erstatningsydelser dokumenteres i Cura jf. princippet om dokumentation af afvigelser.

### **Fleksibel hjemmehjælp**

Borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp efter servicelovens § 83 kan ifølge servicelovens § 94 a, vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er visiteret (fleksibel hjemmehjælp). Det er således en generel ret for modtageren af hjælpen at bytte til andre ydelser, jf. de til en hver tid gældende retningslinjer.

Borgeren kan vælge en helt eller anden delvis hjælp, såfremt det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravige den tildelte hjælp til fordel for andre ydelser, skal Leverandøren tage udgangspunkt i de visiterede ydelser og yde hjælp i overensstemmelse hermed.

---

Leverandører skal dokumentere i Cura, når borgeren benytter sig af retten til fleksibel hjemmehjælp. Hvis borgeren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal der rettes henvendelse til Visitation og Hjælpe midler, der vil genvurdere sammenhængen mellem borgerens behov og de visiterede ydelser.

En borger kan kun bytte mellem personlig og praktisk hjælp, hvis borgeren er tildelt begge ydelsesformer, og hvis Leverandøren er godkendt til at levere begge ydelsestyper. Borgeren og Leverandøren har mulighed for i fællesskab at tilrettelægge hjælpen inden for det visiterede tidsrum.

Læs mere om fleksibel hjemmehjælp på ældresagens hjemmeside:  
<https://www.aeldresagen.dk/viden-og-raadgivning/vaerd-at-vide/h/hjemmehjaelp/fleksibel-hjemmehjaelp>

### **Når borger indlægges**

I forbindelse med indlæggelse af borger kommunikeres der elektronisk med hospitalet via MedCom beskeder i det elektroniske omsorgssystem (Cura). Indlagte borgere fremgår af Cura.

Her er reglerne for erstatningsydelse gældende.

### ***Pausering af ydelser***

I de tilfælde hvor den private leverandør af praktisk hjælp/rengøring er den eneste leverandør hos borgeren, har visitatorerne i Team Udskrivning ansvaret for at pausere(inaktivere) ydelsen, når indlæggelsesrapporten modtages i Cura.

Leverandøren af personlig pleje har ansvaret for at pausere(inaktive) ydelser (når borger både har praktisk og personlig hjælp uanset om der er flere leverandører), når indlæggelsesrapporten modtages i Cura.

Startdato for pausering = dato for indlæggelse

Slutdato for pausering = dato for udskrivelse

Team Udskrivning aktiverer ydelsen efter borgers udskrivelse og giver leverandøren besked.

## **3.Leverandørens beredskab - Leverancesikkerhed**

Leverandøren skal til enhver tid kunne levere de ydelser, der er bestilt af Visitation og Hjælpe midler. Leverandøren er forpligtet til at have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel eller lignende, således at borgeren ikke mærker ændringerne.

---

## 4. Tilgængelighed – Skriftligt og mundtligt

For at sikre et smidigt samarbejde omkring opgaveløsningen hos borgeren, er det nødvendigt at alle parter og andre faglige samarbejdspartnere er tilgængelige både skriftligt og mundtligt.

### Visitation og hjælpemidlers tilgængelighed

Visitation og hjælpemidler er tilgængelige pr. telefon på hverdage fra kl. 9-12.

Visitation og hjælpemidler læser løbende observationer i Cura i hverdage i tidsrummet mellem kl. 9 og 13.

### Leverandørens tilgængelighed

Leverandøren skal være tilgængelig pr. telefon på hverdage kl. 8.00-13.00

Leverandøren skal læse observationer i Cura, der er "lagt" til Leverandøren minimum 2 gange i hverdage (morgen og eftermiddag).

Leverandørens personale skal omgående yde hjælp til borgere, hvis de er akut syge, er faldet mv., herunder om nødvendig tilkalde andre (fx ambulance, borgerens egen læge, den kommunale sygeplejerske).

I akutte situationer, hvor der ikke er andre til stede i hjemmet, skal personalet blive hos borgeren indtil andre møder op i hjemmet, så det sikres, at borgeren ikke efterlades alene.

## 5. Principper for ydelsens udførelse

Leverandøren er forpligtet til at sikre den fulde ydelse i henhold bestillingen, gældende kvalitetsstandarder samt borgerens mål og forventede tilstand.

Afvielser fra ovenstående kan alene ske på borgerens foranledning fx ved anvendelse af reglerne om fleksibel hjemmehjælp, afvisning af hjælpen eller som følge af ophør eller ændring af ydelsen. Afvigelsen dokumenteres i henhold til gældende retningslinier i Cura.

Leverandøren skal medvirke til at borgeren har mulighed for at kunne modtage den bevilgede ydelse. Det kan blandt andet sikres ved at leverandøren kommunikerer relevant med borgeren og dennes pårørende, så der skabes tillid, tryghed og tilfredshed med den ydelse, borgeren modtager.

Der skal være sammenhæng og kontinuitet i de opgaver, der udføres hos borgeren. Leveringen af ydelsen skal ske under hensyntagen til borgerens værdigrundlag, selvbestemmelse og borgerens andre aktiviteter i løbet af døgnet og/eller ugen.

Afvielser fra det visiterede dokumenteres i Cura. Ved gentagne afvielser skal den bevilgende afdeling have besked med henblik på at foretage en fornyet vurdering af borgerens behov og/eller leverandørvalget.

### Hygiejne

Det overordnede formål med hygiejne er at begrænse smitterisikoen for borgere og medarbejdere, ved at afbryde kontaktsmitte på rette tidspunkt og med den rette metode.

---

Generelt skal alle arbejdsgange tilrettelægges så risikoen for enhver form for kontakt med blod, væv, urin, afføring og vævsvæsker forebygges.

Medarbejderen har ansvar for at efterleve de hygiejniske retningslinjer uanset om borgeren er rask eller syg, og uanset hvilken indsats borgeren modtager.

Smittespredning af sygdomsfremkaldende mikroorganismer, der er harmløse for de fleste, kan være alvorlige for svækkede borgere, og kan føre til sundhedssektorerhvervede infektioner.

Rene og urene procedurer skal adskilles.  
Relevante værnemidler mm. anvendes.

**Arbejdsdragten** er ikke et personligt værnemiddel og er derfor ikke beregnet som beskyttelse ved særlige procedurer. Arbejdsdragten skal beskyttes af et engangspastforklæde eller en engangsovertrækskittel ved arbejdsopgaver, hvor der er risiko for smittespredning. Det gælder fx ved at arbejdsdragten kommer i berøring med/eller udsættes for stænk og sprøjt. Det kan eksempelvis være ved rengøring af toilet, aftørring af overflader, der har været i kontakt med vævsvæsker og lignende. Plastforklædet kan have lange ærmer ved særlige risikosituationer.

**Håndhygiejne** er den bedst dokumenterede metode til at forebygge smittespredning fra medarbejder til borger og fra borger til medarbejder. At afbryde kontakt-smitte ved håndhygiejne på rette tidspunkt og med den rette metode er en universel forebyggende handling.

**Handsker** reducerer i kombination med håndhygiejne risikoen for kontaktsmitte. Handsker udgør en barriere mod smitte. Handsker skiftes mellem de forskellige procedurer under rengøringen og håndhygiejne udføres efter aftagning.

**Værnemidler** skal anvendes korrekt og i de situationer/procedure hvor det anbefales.

Enhver indsats skal leveres med høj standard af hygiejne jf. gældende retningslinjer.

Der kan læses yderligere i nedenstående links.

For plejehjem, hjemmepleje, bo og opholdssteder mm.

<https://hygiejne.ssi.dk/NIRPrimaersektor>

"Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren", Sundhedsstyrelsen 2011 <https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2011/Publ2011/BOS/Arbejdsdragt/Vejledning-om-arbejdsdragt-inden-for-sundheds--og-plejesektoren.ashx>

Følgende NIR er grundlæggende i såvel regionalt som kommunalt regi, dækker følgende emner og ligger til fri afbenyttelse på <https://hygiejne.ssi.dk/NIR>.

Under pandemier følger de private leverandører de retningslinjer, der er udstukket fra nationalt hold.

Udgifter til værnemidler afholdes som udgangspunkt af leverandøren og honorering er indeholdt i timeprisen.

---

## Aktiverende tilgang i samtlige ydelsestyper

Levering af en ydelse kan også foregå kompenserende, aktiverende eller rehabiliterende.

Leverandøren er forpligtet til at levere alle ydelsestyper efter princippet hjælp til selvhjælp, med et hverdagsrehabiliterende og aktiverende sigte, medmindre andet er beskrevet i handlingsanvisningen i Cura.

Leverandøren skal, ud fra gældende visitation/bestilling, medvirke til at styrke borgerens muligheder for helt eller delvist at kunne klare (del)opgaver i hverdagen og/eller bevare sit nuværende funktionsniveau.

Den aktiverende tilgang skal være intergreret i den måde, hvorpå alle ydelser leveres. Tilgangen benyttes hele døgnet i alle ydelsestyper, afhængigt af den enkelte borgers ressourcer, samt de beskrevne mål og den forventede tilstand.

Den aktiverende indsats kan omfatte tilpas støtte til, at borgeren selv er medvirkende i den indsats der leveres i hjemmet. Medarbejderne skal anvende relevante hjælpemidler, motivation, vejledning, træningsøvelser som værktøjer, til at understøtte den hverdagsrehabiliterende indsats.

Den aktiverende indsats og metode hos den enkelte borger dokumenteres i overensstemmelse med gældende retningslinjer for dokumentation.

Afvigelse fra ovenstående kan alene ske på baggrund af ændring af mål, funktionsevnetilstand og/eller helbredstilstand og efter dialog med borger, Leverandøren og Kommunen.

Begrundelsen for afvigelsen dokumenteres af Leverandøren og Kommunen i henhold til gældende retningslinjer. Ved gentagne afvigelser skal Voksenstøtte og Hjælpemidler have besked med henblik på at foretage en fornyet vurdering af selve visitationen og/eller leverandørvalget.

## 6. Kvalifikationer hos Leverandørens medarbejdere

Leverandørens personale skal til enhver tid have den fornødne indsigt og faglige kompetencer til at kunne levere de ydelser, som Leverandøren er godkendt til.

Der stilles krav til at leverandørens medarbejdere har gennemført og bestået et godkendt kursus i grundlæggende rengøringshygiejne.

Det betyder, at medarbejderne skal være i besiddelse af og kunne anvende relevante rengøringsfaglige kompetencer. Herunder hygiejne, håndtering af kemiske produkter, afskillelse af rent fra urent med videre.

Medarbejderne skal også have personlige og kommunikative kompetencer i forhold til borgerens samlede opgavekompleks (problemstilling, diagnose, funktionsniveau og funktionsevne) når ydelsen leveres.

Leverandøren skal ved anmodning fra Kommunen til enhver tid kunne dokumentere, at Leverandørens medarbejdere er i besiddelse af de relevante

---

rengøringsfaglige, personlige og kommunikative kompetencer i forhold til ydelsestyperne omfattet af rammeaftalen, kvalitetsstandarderne samt den målgruppe, som leverandøren henvender sig til.

Af hensyn til borgerens oplevelse af tryghed, sammenhæng, kontinuitet og kvalitet i den samlede indsats, borgerforløb og/eller de enkeltstående opgaver, skal alle ydelser fra Leverandøren, så vidt muligt være tilknyttet faste medarbejdere.

Medarbejderne skal have kendskab til bl.a. Frederikssund Kommunes konkrete instrukser, kvalitetsstandarder, værdier, egenkontrol, observationspligt, dokumentations- og notatpligt, indberetnings- og tilbagemeldingspligt og kunne agere derefter.

De medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, har pligt til løbende at holde sig orienteret om seneste ændringer hos borgeren via Cura samt at dokumentere observerede forandringer hos borgeren tidstro.

Leverandørens medarbejdere skal kunne tale og skrive et forståeligt dansk. Det udførende personale skal derudover bære tydelig legitimation med billede og respektabel arbejdsbeklædning, der opfylder den til en hver tid gældende vejledning fra Sundhedsstyrelsen om arbejdsdragt.

Leverandøren har pligt til at overholde de til enhver tid gældende love, regler og myndighedskrav med relevans for Leverandørens opfyldelse af rammeaftalen herunder bl.a. krav til miljø, arbejdsmiljø og egenkontrol.

Der skal foreligge en ren straffeattest i virksomheden for ansatte medarbejdere.

## 7. Gaver/Honorar

Leverandøren eller dennes personale, ægtefæller, nærtstående eller pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne og må ligeledes ikke låne borgerne penge eller sælge/købe varer indbyrdes. Ligeledes må Leverandøren eller dennes personale ikke give gaver herunder gratis ekstraydelser til borgerne i forbindelse med levering af ydelserne omfattet af rammeaftalen, såfremt det pålægger Kommunen direkte eller indirekte udgifter. Tilkøbsydelser og øvrige kontraktforhold direkte mellem Leverandøren og borgeren på andre områder, er Kommunen uvedkommende.

## 8. Samarbejde og udviklingstiltag

### Samarbejde om borgeren

Leverandøren er på alle områder forpligtet til at samarbejde med Kommunen og evt. andre leverandører, der kommer i borgerens hjem om indsatsens mål.

Leverandøren skal efter en faglig vurdering af borgerne ved behov rette henvendelse til andre faggrupper, fx Kommunens visitatorer, demenskonsulenter, de kommunale sygeplejersker, trænende terapeuter m.fl. for sparring vedrørende borgeren, således at borgerens samlede interesser og forløbet varetages med den højeste mulige faglighed.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i fysiske og/eller virtuelle møder, hvor Kommunen skønner det nødvendigt.

---

Det kan være med eller uden borger/pårørende.

Herunder:

- Løbende samarbejds møder
- Ad Hoc samarbejds møder
- Sikkerhedsmøder
- Revurderingsmøder og andre tværfaglige møder i Kommunen.

Deltagelse i ovenstående møder er indregnet i timeprisen. Møderne tilrettelægges så leverandørerne er tilstede i de tidsrum, hvor det skønnes relevant.

Leverandøren er forpligtet til at medvirke til behandling af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i Ankestyrelsen. Behandlingen af klager følger gældende lovgivning.

Leverandøren skal på foranledning af henvendelse fra Kommunen levere data/informationer/oplysninger til fx anmodning om aktindsigt, vurdering af datasikkerhed, kontrolundersøgelser eller indberetninger til Sundhedsstyrelsen, Danmarks Statistik mm.

### **Samarbejde om udvikling af indsatserne på ældreområdet**

Kommunen forpligter sig til, i god tid, at orientere om nye udviklingstiltag, ændringer i serviceniveau og lignende, som kan tænkes at påvirke leverandørerne.

Leverandørerne inviteres til årlige samarbejds- og dialogmøder om det interne samarbejde mellem leverandør og kommune samt om udvikling af indsatserne på ældreområdet. Deltagelse i møderne er indregnet i timeprisen.

Kommunen kan invitere en eller flere leverandører som deltagere i afgrænsede udviklingstiltag.

Ved udviklingsprojekter med relevans for private leverandører af større omfang og længere varighed inviteres leverandørerne ind som projektdeltagere og der indgås en særskilt samarbejdsaftale om udviklingsprojektet mellem den private leverandør og kommunen.

## **9. Kommunikation og dokumentation om borgerne**

Al skriftlig kommunikation vedrørende en visiteret borger sker via Kommunens elektroniske omsorgssystem (Cura). Alternativt via Sikker mail eller VitaComm.

Leverandøren har derfor pligt til at være opkoblet til og være aktiv på Kommunens til enhver tid valgte elektroniske omsorgssystem Cura og tilhørende planlægningsystem (Cura Plan)

Arbejdsgange og retningslinjer vedr. dokumentation i Cura findes i DialogNet under Cura Generelt/Cura vejledninger, der kan tilgås af samtlige private leverandører via hjemmesiden: <https://applikator.dialognet.info>

---

Kommunens dokumentationskonsulent er organiseret i Staben for Sundhed, forebyggelse og ældre og kan kontaktes vedrørende dokumentation i henhold til både servicelov og sundhedslov. Mailadresse: [rkbra@frederikssund.dk](mailto:rkbra@frederikssund.dk)

### **Dokumentations- og notatpligt i henhold til serviceloven**

Leverandøren og dennes personale har dokumentations- og notatpligt og er forpligtet til at leve op til gældende lovgivning og officielle retningslinjer vedr. dokumentation og journalføring for serviceloven samt Kommunens til enhver tid gældende regler på området.

Leverandøren har ansvaret for løbende at vedligeholde og opdatere borgerens informationer i omsorgssystemet.

Leverandøren har pligt til skriftligt at dokumentere, at de visiterede ydelser leveres, samt metoden/tilgangen hvorpå de leveres.

Det præciseres at observations-, indberetnings- og tilbagemeldepligt er i forhold til sociale- og sundhedsmæssige ændringer i borgerens fysiske og psykiske funktionsniveau. Dette forudsætter en tidstro dokumentation. Konkret skal der være dokumenteret inden borger modtager sit næste besøg. Konkret skal der også være dokumenteret senest samme dag.

Afvigelser i forhold til afgørelsen, ydelsen og kvalitetsstandarder inklusiv afsat tid, ferie, indlæggelse, fleksibel hjemmehjælp mv. dokumenteres.

Observerer medarbejderen forhold, der kræver stillingtagen eller handling fra andre faggrupper eller afdelinger, kontakter Leverandøren disse.

Såfremt der ikke er observeret afvigelser i leveringen af borgers ydelser, kan der dokumenteres ved kort status hvert kvartal i borgerens journal.

### ***Indberetnings- og tilbagemeldepligt***

Leverandøren er forpligtet til straks at melde tilbage til Visitation og Hjælpemidler, såfremt de oplever, at der er ændringer i borgerens almene helbred (helbredstilstand) herunder ændringer i borgers fysiske og psykiske funktionsniveau (funktionsevnetilstand), der har betydning for levering af ydelser til borgeren.

Leverandøren og dennes personale er forpligtet til loyalt og objektivt at viderebringe oplysninger modtaget fra borgeren samt melde tilbage til Visitation og Hjælpemidler, ved ændringer i den enkelte borgers benyttelse af ydelsen. Meddelelsen skal foretages, hvis Leverandøren indenfor tre på hinanden følgende leveringer konstaterer det samme forhold.

Leverandøren har pligt til at indberette alle forhold til Kommunen, der kan hindre, true eller forstyrre opfyldelsen af rammeaftalen herunder bl.a. ved alvorlige svigt og væsentlige uregelmæssigheder.

Afdeling for Visitation og Hjælpemidler vil på baggrund af de indkomne oplysninger vurdere om der er behov for handling.

---

## 10. Patientsikkerhed – Utilsigtede hændelser

Leverandøren har pligt til at rapportere utilsigtede hændelser, når de observeres i forbindelse med udførelsen af egen opgave.

Kommunen prioriterer sikkerhed for borgere, som modtager hjælp til pleje og behandling. Patientsikkerhed handler om at forebygge, at der sker fejl og skader og sikre læring.

En utilsigtet hændelse er en begivenhed, som medfører skade eller risiko for skade, i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed.

En utilsigtet hændelse er for eksempel:

- At en borger ikke har fået den medicin, lægen har ordineret, til den rette tid, i rette dosis, eller får forkert medicin.
- Fald eller andre ulykker hvor borger kommer til skade som følge af sundhedsvæsenets hjælp eller manglende hjælp.
- Infektioner som overføres via personale eller redskaber, der bruges til behandlingen eller som følge af pleje eller mangel på samme.
- Brist i kommunikation i form af glemte, for sene eller forkerte beskeder mellem sundhedsvæsenets parter (syge- og plejepersonale, læger, apoteker og hospitaler)

### **Rapporteringspligt**

Leverandøren har pligt til at rapportere utilsigtede hændelser. Indenfor syv dage skal medarbejderne rapportere, hvis de har været vidne til en utilsigtet hændelse.

Leverandøren er derfor forpligtet til at sikre, at personalet er bekendt hermed og indrapporterer utilsigtede hændelser, når de observerer dem.

Har Leverandøren ikke kendskab til rapportering af utilsigtede hændelser, skal der ske henvendelse til kommunens risikomanager, som vil være behjælpelig.

Leverandøren er altid ansvarlig for patientsikkerheden og læringen i forbindelse med en utilsigtet hændelse.

Utilsigtede hændelser rapporteres til Styrelsen for Patientsikkerhed på <https://stps.dk/da/laering/utilsigtede-haendelser/#>

Utilsigtede hændelser skal også indrapporteres, selvom de er opstået i et andet regi eller fx ved sektorovergange, når de observeres af Leverandørens personale.

At indrapportere en utilsigtet hændelse er sanktionsfrit og kan ikke bruges i personalesager.

### **Ansvar og organisering af utilsigtede hændelser i Frederikssund Kommune**

Den kommunale risikomanager er initialmodtager for utilsigtede hændelser og tovholder på arbejdet med patientsikkerhed i Frederikssund kommune. Indsatsen er organiseret i Center for Sundhed og forebyggelse.

Ved spørgsmål omkring patientsikkerhed og utilsigtede hændelser, kontaktes risikomanager på [cstah@frederikssund.dk](mailto:cstah@frederikssund.dk) eller direkte på tlf. 4043 1667

