

## **Bilag 4 – Visitation, fleksibel hjemmehjælp, skift af leverandør og tilkøbsydelse**

Visitation til personlig pleje og praktisk hjælp sker på baggrund af henvendelse/ ansøgning fra borger/pårørende eller i forbindelse med udskrivelse fra sygehus.

Visitationsmetoden er Fælles Sprog III, som er udarbejdet af KL. Metoden anvendes i forhold til udredning af borgers funktionsniveau og danner, sammen med gældende lovgivning og de politiske udmeldte kvalitetsstandarder, grundlag for hvilke indsatser, der bevilges til borgeren.

Indsatserne ydes efter behov og til bestemte opgaver. Det tidsmæssige forbrug til løsning af disse indsatser oplyses til Leverandøren jf. afregningsmodellen, der er beskrevet i bilag 5, men ikke til borgeren, der alene oplyses om hvilke indsatser, de er bevilget hjælp til.

De visiterede indsatser fremgår af Kommunens omsorgssystem. Når borgeren har valgt Leverandøren, vil denne blive tilknyttet borgeren i omsorgssystemet, således at Leverandøren kan foretage en disponering af sine indsatser og dermed kan planlægge, opgavetilrettelægge og udføre sine opgaver ved anvendelse af Kommunens omsorgssystem.

Leverandøren skal som minimum to gange dagligt følge op på, om der er nye borgere, der har valgt dem som Leverandør. Dette gøres i Kommunens omsorgssystem.

Personlig pleje: Leverandøren skal tage kontakt til borgeren med det samme det fremgår af omsorgssystemet, at en borger har valgt dem til personlig hjælp. Hvis der er behov for, at hjælpen starter med det samme, vil visitationen i tidsrummet 08.00 – 15.00 mandag til fredag telefonisk kontakte Leverandøren.

Praktiske opgaver: Leverandøren skal senest 3 dage efter en borger har valgt Leverandøren til praktiske opgaver, have taget kontakt til borgeren, med henblik på at aftale opstart af hjælpen. For så vidt angår tilberedning/ anretning af mad gælder at indsatsen påbegyndes jf. tidsfristerne for personlig pleje.

Det er Leverandørens opgave at sikre, at indsatserne planlægges og udføres på en sådan måde, at de overordnede mål, som er beskrevet i afgørelsen kan opnås.

Der stilles krav om, at Leverandøren indgår aftale med borgeren om, på hvilke tidspunkter hjælpen udføres. Tidspunktet fastsættes både under hensyntagen til borgerens ønsker og behov, men også i forhold til Leverandørens mulighed for arbejdstilrettelæggelse. Det fremgår af bilag 5, hvordan afregning for personlig og praktisk hjælp afregnes. Såfremt der er spørgsmål til afgørelsens indhold, skal disse rettes til visitationen, Team Ældre jf. bilag 8.

Visitationen foretager revisitation af borgerens indsatser minimum hvert andet år, eller på baggrund af oplysninger om ændringer i borgerens funktionsniveau fra borger, pårørende, sygehus, egen læge eller andre samarbejdspartnere. Leverandøren kan også rette henvendelse til visitationen med oplysninger om ændret funktionsniveau.

Leverandøren er forpligtiget til at efterleve de ændringer, som revisitationen måtte medføre.

### **Akutvisitering**

Leverandører af personlig pleje, kan udenfor visitationens træffetid 08.00 – 15.00 mandag til fredag, iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer i borgerens funktionsniveau.

Leverandøren kontakter dernæst visitationen førstkommande hverdag, hvorefter den formelle visitation afklares.

### **Fleksibel hjemmehjælp/Bytning af indsatser**

Borgere, der modtager hjælp til personlige pleje og/eller praktiske hjælp, har mulighed for at bytte indsatsen til en anden indsats. Der kan også byttes mellem praktisk hjælp og personlig pleje, hvis borger er visiteret til begge indsatser.

Dette gælder ikke i forhold til de rehabiliterende indsatser.

Aftale om brug af bytteretten sker mellem borger og Leverandør fra gang til gang. Udnyttelsen af bytteretten ændrer ikke på afregningen, jf. bilag 5.

Det er den enkelte medarbejders ansvar at vurdere, hvorvidt det er fagligt forsvarligt, at borgeren får udført andre indsatser end de visiterede.

Bytning må kun finde sted, hvis dette kan ske i overensstemmelse med kvalitetsstandard for den enkelte indsats.

Ønsker borgeren at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter det, at borger er visiteret til både personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren kan ikke tilbyde personlig pleje, hvis Leverandøren ikke er godkendt af Kommunen til at levere dette. Den indsats det byttes til, skal kunne udføres indenfor samme tidsramme som den bevilgede indsats.

Ønsker en borger 3 gange i løbet af en 2 måneders periode at bytte indsatser, er Leverandøren forpligtet til at underrette visitationen, da dette kan indikere et behov for revisitation.

Manglende opfyldelse af forpligtelser i dette pkt. anses som misligholdelse af kontrakten.

### **Tilkøbsindsatser**

Leverandøren kan tilbyde borgerne at levere tilkøbsindsatser, ud over de indsatser borgeren er visiteret til.

Aftaler om tilkøbsindsatser aftales mellem borgeren og Leverandøren, og er udelukkende et forhold mellem disse to parter.

Den kommunale leverandør tilbyder ikke tilkøbsydelse.

### **Indlæggelse**

Kommunen kommunikerer elektronisk med sygehusene. Leverandøren skal via Kommunens omsorgssystem dagligt holde sig ajour med, om borgere, som Leverandøren er tilknyttet, bliver indlagt/udskrevet, med henblik på at kunne pausere/genoptage hjælpen.

Leverandøren af personlig hjælp, skal afmelde madservice, indkøb og vaskeordning hvis borger indlægges akut, såfremt borger eller pårørende ikke selv kan håndtere dette.

Leverandøren skal sikre, at der medgives toiletsager og evt. medicin mv. i forbindelse med indlæggelse.

### **Udskrivning**

Når borger udskrives, henvender sygehuset sig til visitationen, der koordinerer behov for hjælp, herunder genbestiller, madservice, indkøb og vaskeordning.

Visitationen er forpligtet til straks at videregive oplysninger om udskrivelse til Leverandøren.

### **Arbejdsgange ved indlæggelse og udskrivelse**

Leverandøren informeres via omsorgssystemet, når borgeren bliver indlagt og udskrevet.

Borgere der er indlagt, skal i omsorgssystemet noteres som fraværende, og planlagte indsatser skal inaktiveres. Når borgeren udskrives, skal Leverandøren aktivere borgerens indsatser på udskrivelsesdagen.

Visitationen er ansvarlig for plejeforløbsplanerne, som modtages fra sygehuset, og giver på baggrund af oplysninger fra disse Leverandøren besked om forventet udskrivelse via omsorgssystemet.

Visitationen er uden bemanning fra fredag kl. 15.00 til mandag kl. 8.00 og på helligdage, i dette tidsrum er det Kommunens hjemmesygepleje, der handler på de modtagne plejeforløbsplaner, og som giver besked via omsorgssystemet.

### **Valg af anden leverandør**

Borgeren har altid ret til at vælge en anden Leverandør. Ændringen træder i kraft en måned efter udgangen af den måned, hvor borger har bedt om leverandørskift. Ex. hvis borger ændrer valg af Leverandør den 20. november, så vil ændringen træde i kraft den 1. januar.

Fristen kan fraviges hvis særlige forhold gør sig gældende, fx uoverensstemmelser mellem borger og Leverandør. Kommunen har kompetence til at beslutte om en overflytning til anden Leverandør skal ske øjeblikkeligt. I sådanne situationer ophører betalingen for indsatser hos pågældende borger til fravalgte Leverandør straks.

Skift af Leverandør uden opsigelsesvarsel, vil altid blive håndteret ved dialog mellem Leverandør og Kommunen.

Ved skift af Leverandør, skal fravalgte Leverandør fortsætte hjælpen, indtil visitationen oplyser, at en ny Leverandør starter.

### **Midlertidig hjælp**

Borgere kan visiteres til hjælp i en midlertidig periode, dette skal Leverandøren kunne levere.

Det fremgår af omsorgssystemet, hvornår indsatsen skal ophøre, og Leverandøren skal af egen drift stoppe indsatsen denne dato. Vurderer Leverandøren, at borgeren har behov for indsatsen, udover den bevilgede periode, skal Leverandøren senest 5 hverdage, før indsatsen skal stoppe, kontakte visitationen, med henblik på revisitation af indsatsen.

### **Ophør og ændringer af behov for hjælp, samt ændringer i serviceniveau**

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

Revisitation eller ændring af serviceniveau kan betyde, at indsatsen hos borgeren ændres med den ændringsdato, der fremgår af afgørelsen. Ændringer i afregningen følger samme dato.

Visitationen vil ved revisitation give et varsel på 5 hverdage.

Ændring i serviceniveau, kan være fra dag til dag, men sker som udgangspunkt i forbindelse med den årlige budgetforhandling og træder i kraft pr. 1.1.

### **Vedligeholdende træning**

Træning har et forebyggende sigte. Formålet er at borgeren genvinder tabt fysisk funktionsniveau, kan genoptage aktiviteter såsom personlige og praktiske opgaver samt genoptage deltagelse i det sociale liv.

Vedligeholdende træning skal endvidere bidrage til at afhjælpe væsentligere følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne og til at fastholde hidtidige funktionsniveau.

Vedligeholdende træning rettes mod borgerens funktionsnedsættelse dvs. kroppens funktioner eller anatomi samt aktivitets- og deltagelsesbegrænsninger.

Borgere kan visiteres til hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.

Leverandøren kan blive inddraget i indsatsen omkring den vedligeholdende træning. Det vil være træningsterapeuten der har ansvaret for forløbet, og det vil være terapeuten, der instruerer Leverandøren i de opgaver, som Leverandøren skal medvirke til at løse. Indsatsen afregnes jf. bilag 5.

### **Nødkald**

Nødkald bevilges til borgere, der har behov for at tilkalde hjælp fra egen bolig i en nødsituation fx fald, hvor borgeren ikke kan tilkalde hjælp på anden vis, ex ved brug af mobiltelefon.

Nødkald kan benyttes hele døgnet af borgeren, således at borgeren kan tilkalde hjælp. Borgere der bevilges nødkald, vil også være bevilget nøglecylinder, så det er muligt at komme ind i borgers hjem. Nødkald går direkte til den Leverandør som borgeren har valgt til personlig pleje.

Leverandøren skal svare på nødkaldet, og såfremt kaldet ikke er et fejl kald, skal der inden for 15 minutter køres ud til borger, således at det kan afklares om leverandør selv kan håndtere situationen, eller der skal;

- rekvireres sygeplejerske fra Sorø Kommune
- tages kontakt til beredskabet, ex. hvis der skal hjælp til at få borger op fra gulvet efter fald
- tages kontakt til alarmcentralen 112, hvis situationen har en karakter, der påkræver dette

Betjening af nødkald afregnes med prisen for personligpleje jf. bilag 5.

Den kommunale leverandør af hjemmepleje (Sorø Sundhed og Omsorg) betjener nødkald i tidsrummet 23.00 – 7.00 medmindre andet aftales med Leverandøren.

### **Nøglebrik**

Borgere der er bevilget nødkald, eller ikke har mulighed for selv at åbne døren for Leverandøren, kan bevilges nøglebrik (nøglecylinder), således at Leverandøren kan komme ind og hjælpe borgeren.

Visitationen sørger for, at borger underskriver blanket, der giver tilladelse til at Leverandøren kan låse sig ind i borgers hjem.

Leverandøren skal have underskrift fra alle medarbejdere, der får udleveret nøglebrik, således at der findes en opdateret oversigt over, hvilke medarbejder der kan få adgang til borgers hjem.

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der ophører deres ansættelse, afleverer den udleverede nøglebrik.

Visitationen kan bede om, at der udskrives over log over, hvilke nøglebrikker der har været brugt hos den enkelte borger, såfremt der er mistanke om misbrug.

### **Reklamation og klagesagsbehandling**

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af visitationen. Modtager Leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Kommunen.

Skriftlige klager fra borgere til Leverandøren og/eller en underleverandør, vedrørende forhold ved medarbejders udførelse af den aftalte opgave, besvares af den godkendte Leverandør. Visitationen orienteres ved kopi af både borgerens klage samt leverandørens svar til borgeren jf. afsnit 14 og 15.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager til Ankestyrelsen. Det sker bl.a. ved videregivelse af relevante oplysninger, som ikke fremgår af omsorgssystemet.

Leverandøren skal kunne angive, hvordan de vil håndtere vilkårene om reklamation og klagesagsbehandling.