Greve Kommune

Bilag 1

Borger- og centerrettede indsatser

Drift af Langagergård Plejecenter

2022

Indholdsfortegnelse

1. BESKRIVELSE AF GREVE KOMMUNE 5

1.1 Rammerne i Greve Kommune 5

1.2 Befolkningsgrundlag og prognoser for udvikling for +65 6

1.3 Organisering af Center for Sundhed & Pleje 7

2. LANGAGERGÅRD PLEJECENTER 8

2.1 Plejeboliger 8

2.2 Leve-bo enheder og fællesareal 9

2.3 Den skærmede enhed 10

2.5 Varmtvandsbassin 13

2.6 Kælder 13

2.7 Ude arealer 13

2.8 Samarbejde om lokaler i stueplan 14

3. BORGERRETTEDE INDSATSER 14

3.1 De overordnede målsætninger for drift af Langagergård 14

3.2 Borgerrettede indsatser 15

3.3 Lovgivning, politikker, serviceniveau og kvalitetsstandarder 16

3.4 Mål, formål og handlingsanvisninger 17

3.5 Generel tilgang til levering af indsatser 17

3.6 Tidlig opsporing af begyndende sygdom (TOBS) og triage 19

3.7 Kontaktperson 20

3.8 Personlig pleje 20

3.9 Praktisk hjælp 22

3.10 Sygepleje og overdraget sygepleje 23

3.10.1 Kompleks sygepleje 24

3.10.2 Overdraget sygepleje 25

3.11 Sygeplejeartikler og værnemidler 25

3.12 Det Fælles Medicinkort (FMK) 26

3.13 Genoptræning 26

3.14 Vedligeholdelsestræning 27

3.15 Aktivitet 28

3.16 Hjælpemidler 29

3.17 Nøddepot hjælpemidler 29

3.18 Kropsbårne hjælpemidler og bleer 30

3.19 Nødkald 30

4. ØVRIGE OPGAVER 31

4.1 Borgeren flytter ind 31

4.2 Fraflytning 32

4.3 Afhentning af borgere (brug af GPS) 32

4.4 Leve-bo enheder og fuldkost 33

4.4.1 Fuldkost 34

4.4.2 Ernæring og trivsel 34

4.4.3 Husholdningsbudget 35

4.4.4 Vask af tekstiler benyttet i leve-bo enheder 36

5. CENTERRETTEDE OPGAVER 36

5.1 Service tilbud 36

5.2 Caféen og fælles område 36

5.2.1 Åbningstider 37

5.2.2 Sortiment og priser 37

5.2.3 Forplejning til møder og arrangementer 38

5.2.4 Kasseapparat og dankortterminal 39

5.3 Kiosk 39

5.4 Reception 40

5.5 Åbnings- og telefontider 41

5.6 Administrative opgaver 42

5.7 Servicetekniker 42

5.8 Forbrugsartikler 43

5.9 Tilkøbsydelser 43

6. IT-UDSTYR, OMSORGSSYSTEM OG BRUGERE 44

6.1 IT-udstyr (hardware) og internet 44

6.2 Licenser og SIM-kort 46

6.3 Mobile Device Management (MDM) 46

6.4 Omsorgssystem 47

6.5 Superbrugere 48

6.6 Bruger adgang 49

6.7 IT-sikkerhed 50

6.8 Udskiftning af omsorgssystem 51

1. Beskrivelse af Greve Kommune

1.1 Rammerne i Greve Kommune

Greve Kommune har eksisteret siden 1. april 1970, hvor de tre landkommuner Greve-Kildebrønde, Karlslunde-Karlstrup og Tune blev sammenlagt som en del af den landsdækkende kommunalreform. Karlstrup blev dog lagt ind under Solrød Kommune.

De oprindelige landsbyer i kommunen eksisterer fortsat som samlende punkter, hvor skoler, plejecentre og anden infrastruktur er opført. Det er også der, hvor hovedparten af boligerne er placeret.

Greve Kommunes areal er på 60,2 km2. Boligmassen er domineret af ejerboliger (villaer og rækkehuse), som udgør ca. 65 %. Resten af boligerne er lejeboliger, hovedsageligt etageboliger, der primært er placeret i Hundige. Kommunen har et veludviklet sammenhængende stisystem på cirka 90 kilometer.

Greve Kommune ligger centralt placeret ved Køge Bugt motorvejen og med kun 20 kilometer til København. Der er endvidere 3 S-togsstationer i kommunen med direkte forbindelser til København. Transporttiden er ca. 20 minutter.

Der bor ca. 50.000 borgere i kommunen og 50% af borgerne er i den erhvervsaktive alder.

Greve Kommune har et lavt udgiftsniveau til pleje og omsorg af +80-årige sammenlignet med landets øvrige kommuner. Trods dette leveres der flere timers hjælp pr. uge til de +80-årige end i de øvrige kommuner.

1.2 Befolkningsgrundlag og prognoser for udvikling for +65

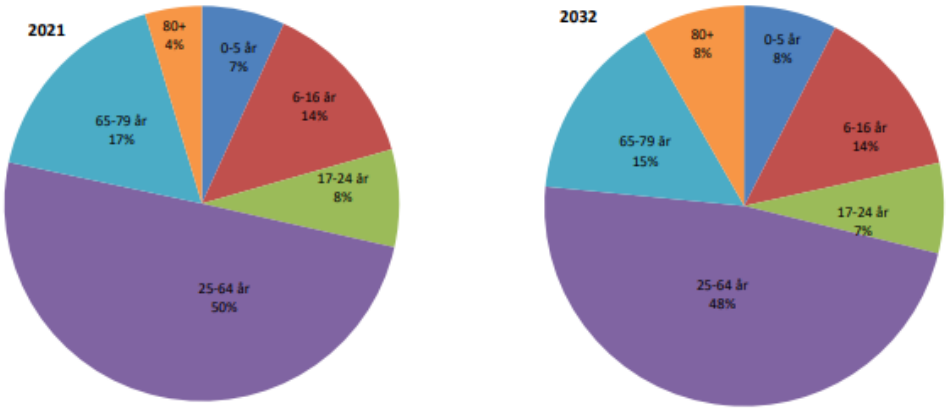
Udgangspunktet for Befolkningsprognose 2021 er bl.a. befolkningstallet pr. 31. december 2020 samt kommunens forventninger til boligbyggeri i de kommende år.

I forhold til 2021 forventes befolkningstallet at være steget med 1.414 borgere i år 2025, mens der i år 2032 forventes at være 3.499 flere borgere end i 2021. Den store stigning i antal borgere er primært konsekvens af en offensiv boligprognose set i forhold til, hvad der er blevet bygget af nye boliger de seneste mange år.

Befolkningen i Greve Kommune vil i 2032 omfatte:

- langt flere 80-årige og ældre,
- flere borgere i den yngre del af den erhvervsaktive aldersgruppe,
- flere børn i institutionsalderen,
- flere børn i den skolepligtige alder.

Figur 1: Befolkningssammensætningen pr. 2021 og 2032



Bemærk især, at andelen af 80+-årige forventes at stige til ca. det dobbelte i 2032. Derimod falder de 65-79-årige fra en andel på 17 pct. i 2021 til 15 pct. i 2032.

Af de 65-79-årige har 9,9% af borgerne modtaget hjemmehjælp fra Greve Kommune i 2021. Det gennemsnitlige visiterede antal timer pr. uge er 4,13 timer.

For de +80-årige har 45,2% modtaget hjemmehjælp i 2021 og det gennemsnitlige visiterede antal timer pr. uge er 4,70 timer.

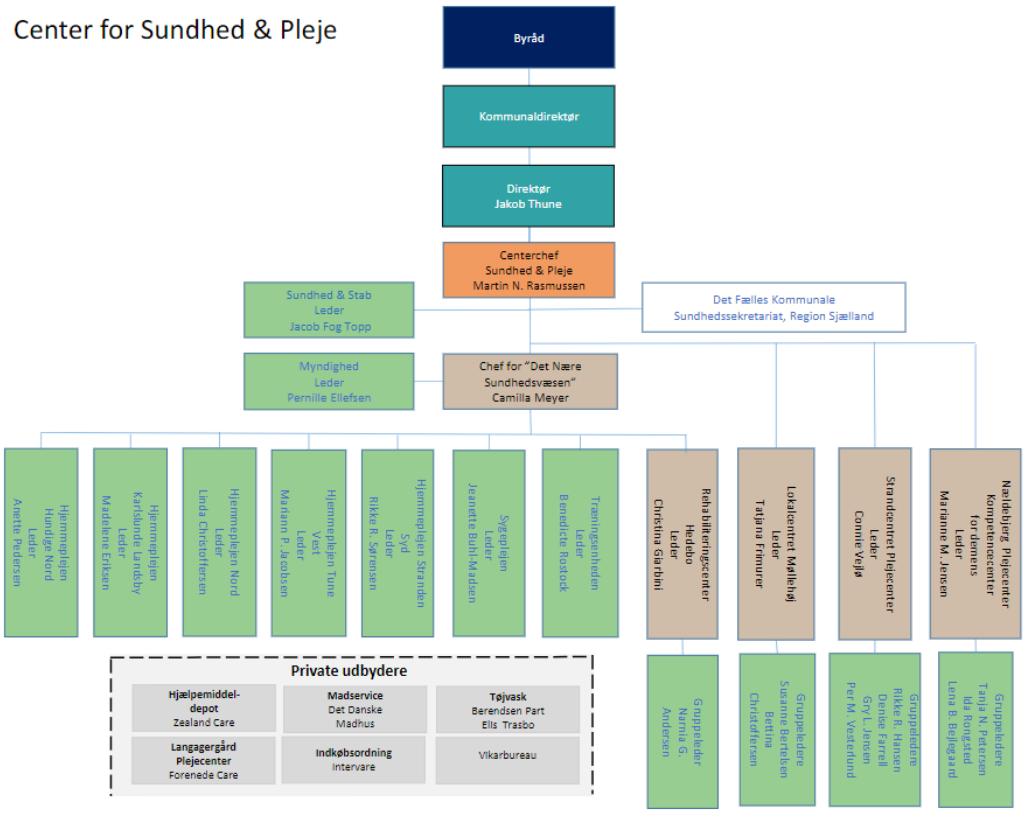
I december 2021 var 1.326 borgere visiteret til hjemmepleje. Den gennemsnitlige alder på borgerne, når de visiteres til hjemmepleje første gang, er 77 år.

Greve Kommune har 306 plejeboliger. Af disse kan der bo ægtepar i 17 boliger.

Borgernes gennemsnitsalder er 79,7 år, når de visiteres til en plejebolig. Borgerne bor gennemsnitlig 2 år og 10 måneder i boligen.

1.3 Organisering af Center for Sundhed & Pleje

Greve Kommunes ældreområde varetages af Center for Sundhed & Pleje. Organisering af Sundhed & Pleje fremgår af nedenstående diagram. Plejecentre refererer til centerchef for Sundhed & Pleje.



2. Langagergård Plejecenter

Langagergård Plejecenter er et af Greve Kommunes fire plejecentre.

Langagergård er beliggende i Karlslunde tæt ved S-togs station, bibliotek og et mindre indkøbscenter. Langagergårds adresse er;

Langagergård Plejecenter

Karlslunde Parkvej 27-35

2690 Karlslunde

Langagergård blev opført i 2012 og de første beboere flyttede ind i december 2012.

Langagergård består af flere bygninger med passage imellem. Centret er opført i 3 etager med kælder og er overordnet delt i to dele; plejeboliger beliggende på 1. og 2. sal samt et centerområde beliggende i stueplan jf. appendiks A.

Plejeboligerne er opført efter reglerne i lov om almene boliger. Greve Kommune visiterer til og har alene anvisningsretten til plejeboligerne og KAB er ansvarlig for udlejning og administration af boligerne.

Nødkaldsanlæg og brandmelding/alarm på Langagergård er installeret med backup. Der er ligeledes installeret lovpligtig nødbelysning.

Langagergård er fuldt udstyret med det nødvendige og relevante indbo og inventar til at skabe hjemlige rammer for borgerne samt varetage de daglige opgaver. Dette gælder for servicearealerne i stueplan, for fælles arealerne i leve-bo enhederne og for ude arealerne.

2.1 Plejeboliger

Plejeboligerne omfatter 81 plejeboliger, hvor 4 af boligerne er egnet til ægtepar. Hertil kommer en skærmet enhed med 4 boliger. Der vil således bo mellem 85 og 89 borgere på Langagergård.

Boligerne er på to rum og har et areal på 28 - 36 m2. De er som udgangspunkt indrettet med kombineret køkken/stue, badeværelse samt soveværelse. Der er monteret medicin-/værdiskab i alle boliger. Nogle af boligerne har adgang til terrasse.

Boligerne er udstyret med følgende velfærdsteknologi:

- Hæve/sænke vask på badeværelse.
- Rumdækkende loftliftssystem.
- Automatisk døråbning.
- Fjernbetjent vinduesåbner.

Den enkelte bolig pålignes en andel af fælles-arealerne i leve-bo enhederne.

Målgruppen for plejeboligerne er borgere, der ikke længere er i stand til at klare sig i eget hjem med pleje, hjælp og støtte fra Greve Kommunes hjemmepleje.

Alle praktiske forhold i forbindelse med ind- og udflytning af plejeboligerne varetages af Greve Kommunes servicetekniker på Langagergård.

Administrative forhold varetages af sekretariatet i Sundhed & Pleje samt af KAB.

2.2 Leve-bo enheder og fællesareal

Plejeboligerne er opdelt i 8 leve-bo enheder, der hver omfatter 9 til 11 plejeboliger. Hertil kommer den skærmede enhed med fire boliger.

Intentionen med leve-bo enhederne er at skabe et nærmiljø for borgerne, hvor tryghed, fællesskab og privatlivet kan kombineres og udvikles. Filosofien er, at den enkelte borger indgår i et hverdagsmiljø, hvor der fortsat er mulighed for at deltage i og/eller opleve dagligdagens rutiner. Den enkelte borger skal have mulighed for at præge sin egen dagligdag og sine omgivelser.

Leve-bo enhederne skal være med til at understøtte kulturværdien om, at den hjemlig følelse skal være et omdrejningspunkt på Langagergård, se afsnit 3.1.

Alle leve-bo enheder er samlet om et stort fælles køkken/alrum i sammenhæng med opholdsstue og har udgang til terrasser af forskellig størrelse med udsigt til grønne omgivelser.

Fællesarealet er indrettet, så det stimulerer til fællesskab. Samtidig kan den enkelte borger gå til og fra sin bolig uden at føle sig tvungen til at deltage i fællesskabet.

Rummet kan opdeles med rumdelere, så der er mulighed for at skabe intimitet eller give plads til flere samtidige aktiviteter. Der er ligeledes plads til at opstille træningsredskaber udenfor ganglinjerne.

Der er installeret opvaskemaskine, kølefryseskab, kølesvaleskab, induktionskomfur med 4 kogezoner, 2 stk. konvektionsovne og 1 mikroovn (26 liter) i hvert køkken. Derudover forefindes der et viktualierum i hver enhed, hvor der er installeret fryseskab med en samlet kapacitet på 600 liter.

Det fælles boligareal omfatter endvidere tøjvaskerum med vaskemaskine og tørretumbler, rengørings- og skyllerum, rum med opvaskemaskine og ekstra køkkenvask samt personaletoilet.

Der er ligeledes etableret en arbejdsplads med opkobling til trådløst netværk i hver enhed. Leverandøren er ansvarlig for at købe og opstille IT-udstyr til arbejdspladsen jf. afsnit 6.1.

Leverandøren kan sætte sit eget personlige præg på fællesarealerne med f.eks. blomster, billeder og nips. Omkostning hertil betales af leverandøren.

2.3 Den skærmede enhed

Den skærmede enhed består af fire 2-rums boliger på ca. 28 m2. Indgangen til enheden er udformet ud fra hensynet til dørsøgende borgere. Borgerne kan henvises til boligerne efter § 83 i Serviceloven.

Mange borgere vil udvise manglende situationsfornemmelse og en manglende forståelse for eller ligegyldighed over for sociale normer. De kan være impulsive, grænsesøgende og til tider udvise en aggressiv adfærd.

Borgerne kan lide af hallucinationer eller andre former for tvangstanker, ligesom de kan have psykotiske gennembrud. Flere af borgerne kan i perioder have en særlig døgnrytme med spredt søvn eller meget lille søvnbehov.

Borgerne vil være udfordrende at pleje og aktivere i dagligdagen, idet de kan nægte at modtage hjælp, de kan ønske at forlade hjemmet eller nægte at indtage nødvendig medicin. Flere af borgerne kan ikke selv stå for egen hygiejne og vil have brug for hjælp og støtte til personlig pleje.

Borgerne har brug for afskærmning fra stimuli og /eller støtte til at håndtere sociale situationer.

Borgerne har som udgangspunkt ikke alle problemer med hukommelsen og kan på særlige vilkår indgå i aktiviteter enten alene med en medarbejder eller i mindre grupper.

Fælles opholdsrum i den skærmede enhed

Der er fælles opholdsrum i enheden samt køkken med køkkenvask, køleskab og induktionskomfur med 2 kogezoner. Der forefindes service og inventar såsom kaffemaskine.

Der er adgang til at benytte fællesfaciliteter hos leve-bo enheder, der ligger op til den skærmede enhed f.eks. vaskefaciliteter.

Leverandøren kan sætte sit eget personlige præg på det fælles opholdsrum med f.eks. blomster, billeder og nips. Omkostning hertil betales af leverandøren.

2.4 Centerdelen

Centerdelen på Langagergård, herefter benævnt Brugsområdet, omfatter

- Produktionskøkken
- Café og fælles område
- Kiosk
- Aktivitetslokale
- Kontorer til leverandørens ledelse og administration
- Frokoststue
- Toiletter til personale og borgere

Produktionskøkkenet er disponeret, udstyret og indrettet, så der kan produceres mad op til 150 personer. Køkkenet er indrettet med de nødvendige faciliteter og rum til modtagelse og opbevaring af fødevarer, madproduktion, anretning og opvask. Hertil kommer faciliteter til medarbejdere samt et kontor.

Køkkenet er anbragt i forbindelse med caféen og fælles område og med gode tilkørsels- og adgangsforhold.

Aktivitetslokalet bliver brugt til aktiviteter for borgerne på plejecenteret. Der er under den nuværende leverandør fælles aktiviteter alle hverdage fra kl. 09.00-11.30 og ved specielle lejligheder. Den kommende leverandør skal som minimum tilbyde borgerne samme aktivitetsniveau.

Aktivitetslokalet kan rumme 20-25 personer på samme tid.

I appendiks A.1 er leverandørens brugsområde i stueplan markeret med rødt og blåt.

Det røde område markerer produktionskøkkenet, caféen og fælles område, kiosk og aktivitetslokalet. Det blå område er kontorer, frokoststue og toiletter. Toiletter deles med medarbejdere fra kommunen og med brugere af centerets fælles område.

Lokaler markeret med gul og orange benyttes af Greve Kommune. Det omfatter kontorer til kommunens hjemmesygepleje og en hjemmeplejegruppe. Endvidere er der lokaler uden farvemarkering, der benyttes af servicetekniker tilknyttet Langagergård, som træningslokale til kommunens borgere, et varmvandsbassin, lokale til omsorgstandpleje samt et keramikværksted, der benyttes af en frivillig forening.

Greve Kommune stiller lokaler til rådighed for aktiviteter, der gennemføres af frivillige og foreninger. Denne disponeringsret skal opretholdes under den kommende leverandør.

På centerdelen har der tidligere været skiftende udstillinger af malerier. Greve Kommune ser positivt på, hvis leverandøren kan få en lignende ordning etableret igen.

For at skabe miljø, hyggelig atmosfære og hjemlige omgivelser er der på såvel centerdelen som i leve-bo enhederne placeret planter af varierende størrelse. Det er et krav, at leverandøren opretholder tilstedeværelsen af planter af varierende størrelse og i et tilstrækkeligt antal til at skabe hyggelige og hjemlige rammer for borgerne.

Nuværende leverandør har endvidere opstillet akvarie og bur med fugle i stueplan. Greve Kommune vil se positivt på, at den kommende leverandør videreführer disse tiltag.

Der er et fælles mødelokale på Langagergård i stueplan. Leverandøren kan booke tid i mødelokalet på lige fod med kommunens medarbejdere.

2.5 Varmtvandsbassin

Varmtvandsbassinet har en størrelse på 20 m2 og har lift således, at gangbesværede borgere kan liftes i bassinet.

Der er tilhørende adskilt herre- og dameomklædning med badefaciliteter samt handicaptoilet med bad og loftlift.

Greve Kommunes Træningsenhed har fortrinsret til brug af bassinet til borgere, der er visiteret til træning. Foreninger i Greve Kommune har brugsret til bassinet i den øvrige åbningstid.

Bassinet er reserveret til leverandørens brug i 2,5 time på onsdage.

Ved behov kan borgere eller medarbejdere, der træner eller hjælper borgere i bassinet, tilkalde hjælp. Det påhviler leverandøren at reagere på alarmopkald og tilkalde fornøden hjælp.

Greve Kommune er ansvarlig for drift og vedligehold af varmtvandsbassinet, herunder styring af teknik, der er placeret i kælderen.

2.6 Kælder

Lokaler i kælderen benyttes til opbevaring, nøddepot for hjælpemidler, sygeplejedepot, depot til dødsbo, teknik rum, IT-teknik rum, vaskeri, personaleomklædning opdelt til kvinder og mænd m.m.

Oversigt over lokalerne i kælderplan fremgår af appendiks A og A.1. Lokaler, der stilles til rådighed for leverandøren, er markeret med rødt i appendiks A.1.

2.7 Ude arealer

Arealerne uden om Langagergård er anlagt, så udformningen, materiale- og plantevalg med lyde, dufte og farver kan stimulere borgerne. Der er terrasser i tilknytning til caféen og fælles område samt anlagt en sansehave.

Leverandøren har brugsret til alle terrasser i stueplan samt til ude arealerne.

Der er etableret parkeringsanlæg, der benyttes af pårørende og andre besøgende på Langagergård samt af Greve Kommune.

Der er aflåst cykelparkering, som leverandørens medarbejdere kan benytte.

2.8 Samarbejde om lokaler i stueplan

Langagergård får mange borgere og brugere på besøg, ligesom kommunes medarbejdere har sin daglige gang på plejecenteret.

Visiterede borgere kommer til genoptræning i varmtvandsbassinet og i træningslokalet, der begge drives af Greve Kommunes Træningsenhed.

Pensionister kan komme til ”Åben træning” i træningssalen, tirsdag og torsdag i tidsrummet kl. 12.00-13.30. Tilbuddet drives ligeledes af Træningsenheden med brug af frivillige instruktører.

Visiterede borgere kommer til behandling i sygeplejeklinikken, der drives af Greve Kommunes Hjemmesygepleje.

En frivillig forening har en aftale om brugsret til keramikværkstedet alle ugens dage i tidsrummet kl. 08.00-22.00.

Kommunens sundhedskonsulenter og frivillige foreninger kan booke café og fælles område til diverse arrangementer.

En af Greve Kommunes hjemmeplejegrupper samt hjemmesygeplejen har base på Langagergård.

De mange besøgende, brugere og medarbejdere fra Greve Kommune stiller krav om et smidigt og fleksibelt samarbejde i det daglige mellem leverandøren og Greve Kommune.

3. Borgerrettede indsatser

3.1 De overordnede målsætninger for drift af Langagergård

Langagergård Plejecenter er først og fremmest et hjem for 85-89 borgere og dernæst et plejecenter.

Greve Kommune ønsker en leverandør, der skaber gode sociale rammer og gode oplevelser for de borgere, der bor på Langagergård, og for deres pårørende.

Langagergård er indrettet, så det bærer mest muligt præg af at være en boligbebyggelse, og mindst muligt præg af at være en institution. Dette kommer bl.a. til udtryk i indretningen af leve-bo enhederne.

Plejecenteret er etableret efter devisen ”det aktive plejecenter”, hvilket placeringen af plejecenteret understøtter. Der er gode muligheder for at inddrage nærmiljøet i det daglige liv på plejecenteret grundet den attraktive beliggenhed ved siden af Karlslunde Station. På nabogrunden er der etableret et mindre butikscenter, ligesom plejecenteret er nabo til en børneinstitution. Indenfor få kilometer ligger Mosede Fort og Mosede strand.

Kulturværdier

Greve Kommune ønsker, at følgende 3 værdier skal kendetegne kulturen og præge hverdagen og tilgangen til borgerne på Langagergård:

1. Kulturen på Langagergård skal fremme sociale relationer og muligheden for at danne netværk borgerne imellem.

2. Dagligdagen på Langagergård skal fremme og understøtte borgenes evne til at være selvhjulpne.

3. Livet og dagligdagen på Langagergård skal have den hjemlige følelse som omdrejningspunkt.

3.2 Borgerrettede indsatser

Borgerrettede indsatser er rettet mod borgerne i plejeboligerne på Langagergård og omfatter;

- Rehabiliterende pleje og hjælp i henhold til lov om social service § 83a.
- Personlig pleje i henhold til lov om social service § 83.1.
- Praktisk hjælp i henhold til lov om social service § 83.2.
- Levering af fuldkost efter lov om social service § 83.
- Vedligeholdende træning i henhold til lov om social service § 86.2.
- Håndtering af nødkald i henhold til lov om social service § 112.
- Håndtering af GPS og ved behov afhentning af borgere, der er tildelt GPS i henhold til lov om social service § 125.
- Sygepleje og overdraget sygepleje efter sundhedsloven § 138.

Indsatserne skal leveres alle døgnets timer hele året inkl. søn- og helligdage.

Det er Myndighedsfunktionen i Center for Sundhed & Pleje, der alene har visitationsretten til de borgerrettede indsatser, der visiteres i form af pleje- og sygeplejepakker.

Beskrivelse af plejepakker og udmåling er vedlagt i appendiks B.

3.3 Lovgivning, politikker, serviceniveau og kvalitetsstandarder

Alle borgerrettede indsatser bliver leveret med afsæt i hhv. lov om social service (SEL) eller sundhedsloven (SUL).

Center for Sundhed og Pleje arbejder med afsæt i 2 af kommunens i alt 7 besluttede politikker: Sundheds- & Psykiatripolitikken samt Værdig- og Ældrelivspolitikken.

Med afsæt i de godkendte politikker beslutter Byrådet årligt kommunens serviceniveau.

Serviceniveauet kommer til udtryk i en række kvalitetsstandarder for ældreområdet. Kvalitetsstandarder bliver ligeledes godkendt årligt af Byrådet.

Enhver opgaveløsning på plejecentre tager derfor udgangspunkt i de(n) til enhver tid gældende kvalitetsstandard(er), der kan tilgås på Greve Kommunes hjemmeside www.greve.dk (Voksne og ældre > Kvalitetsstandarder, tilsyn og klageregler > Kvalitetsstandarder i Greve Kommune).

Kvalitetsstandarder giver medarbejdere, borgere, ledere og politikere et fælles billede af og overblik over indholdet i indsatserne samt serviceniveauet i Greve Kommune. Kvalitetsstandarder skal bruges aktivt i dagligdagen og fungere som opslagsbog for både leverandøren og kommunen.

Kvalitetsstandarder omsættes til et indsatskatalog (SEL) indeholdende indsatser med tilhørende tid, som borgerne kan blive bevilget. Indsatskataloget er opbygget, så det efterlever retningslinjerne i Fælles Sprog III (FS3).

Idet der ikke er krav om kvalitetsstandard på sundhedsområdet, er der udarbejdet et internt indsatskatalog for sygepleje indsatser, der kan bevilges efter SUL § 138.

Indsatskataloget fastsætter tiden for såvel visiteret som overdraget sygepleje. Indsatskataloget er opbygget, så det efterlever retningslinjerne i FS3.

Bevillingen til borgere på plejecentre foregår med afsæt i et pakkesystem. Borgeren tildeles en pakke efter SEL og en pakke efter SUL. Begge pakke omfatter et fast minutantal pr. døgn til levering af pleje efter hhv. serviceloven og sundhedsloven. Se appendiks B for uddybning af pakkesystemet.

Det er et krav, at indholdet i de visiterede pakker til enhver tid bliver leveret hos borgeren, uagtet hvad tiden i indsatsen er. Det vil sige, at hos nogle borgere kan der være visiteret for meget tid og hos andre borgere kan der være visiteret for lidt tid. Idet den visiterede tid er en gennemsnitsbetragtning, forventes den samlede visiterede tid til borgerne at balancere set over en periode.

3.4 Mål, formål og handlingsanvisninger

Der vil altid være et mål og et formål med den hjælp, der bliver visiteret til en borger. Mål og formål vurderes og fastsættes af Myndigheden og sætter retningen for de visiterede pakker.

For den enkelte indsats skal leverandøren, jf. Fælles Sprog III (FS3), udarbejde indsatsmål, handlingsanvisning samt opfølgning på indsatsmålet med henblik på at understøtte, at mål og formål bliver opnået.

Alle indsatsmål, handlingsanvisninger, opfølgninger, observationer og øvrig dokumentation i relation til den enkelte borger skal dokumenteres rettidigt i Greve Kommunes til enhver tid benyttede omsorgssystem.

3.5 Generel tilgang til levering af indsatser

Byrådets overordnet ambition på ældreområdet er:

Ældre i Greve Kommune har et liv med værdighed, et godt helbred og gode sociale relationer og lever længst muligt i eget liv.

Borgerne har individuelle behov, men fælles for alle er, at der foreligger et behov for pleje og støtte i dagligdagen.

De visiterede indsatser skal understøtte en værdig ældrepleje med borgeren i centrum og:

- Ydes med respekt for borgerens personlighed og ønsker.
- Være individuel og tilpasset borgerens behov.
- Leveres af fagligt kompetente medarbejdere.
- Udføres med afsæt i den rehabiliterende tilgang.
- Leveres med afsæt i kvalitetsstandarder.
- Leveres så gældende lovgivning og retningsgivende dokumenter, f.eks. procedurer, bliver efterlevet.

Alt arbejde med borgere i Greve Kommune skal ske under indtryk af, at det enkelte menneske er unikt, selvbestemmende, og et aktivt handlende væsen, der har ansvar for sit eget liv, livskvalitet og egenomsorg.

I mødet med borgere med demens arbejdes der med afsæt i metoden ”personcentreret omsorg”. Borgeren skal sættes i centrum, fremfor en eventuel sygdom. Kvaliteter som værdighed, ligeværd og respekt er helt naturlige dele af enhver opgaveløsning.

Alle indsatser skal leveres i overensstemmelse med den for opgaven *relevante lovgivnings* formål og hensigt.

Tilgangen til levering af alle slags indsatser i Greve Kommune er *rehabiliterende og aktiverende*. Det vil sige, at borgerens ressourcer bliver inddraget for at sikre, at borgeren bevarer og/eller udvikler sin funktionsevne, og dermed har mulighed for at leve et så selvstændigt liv som muligt.

Observation af borgerens almene tilstand er en naturlig del af at levere pleje til borgeren. Ved levering af enhver form for pleje og hjælp skal leverandøren være opmærksom på, om der forekommer ændringer i borgerens almene tilstand, funktionsevner og deraf følgende behov.

Leverandøren har pligt til at dokumentere ændringerne og til at kontakte Myndigheden, hvis de oplevede ændringer betyder, at den visiterede hjælp ikke er dækkende for borgerens behov.

Det er et krav, at leverandøren stiller ressourcer til rådighed til forberedelse og afholdelse af tværfaglige samarbejdsmøder samt til øvrig tæt samarbejde om borgerens forløb med samarbejdspartnere.

3.6 Tidlig opsporing af begyndende sygdom (TOBS) og triage

Greve Kommune stiller krav om, at leverandøren yder en målrettet forebyggende indsats, der har sigte på at forebygge funktionstab og forværring af borgerens helbred samt at forebygge uhensigtsmæssige hospitalsindlæggelser.

Indsatsen skal tage afsæt i tidlig opsporing og systematisk identifikation af:

- Sygdomstegn (f.eks. forstoppelse, væskemangel, begyndende ny sygdom, forværring af kronisk sygdom f.eks. KOL og diabetes mv.).
- Nedsat fysisk funktionsniveau (f.eks. fald).
- Ernæringstilstanden (underernæring).
- Ændringer i adfærd eller kognitive formåen (f.eks. begyndende demens).
- Tryksår.
- Misbrug.

Det er afgørende at inddrage borgerens og de pårørendes oplevelser og observationer i arbejdet med forebyggelse.

Borgeren er en vigtig samarbejdspartner i den forebyggende indsats, idet borgeren bidrager med unik viden om sin tilstand og ændringer i denne.

Ved ændringer i borgerens tilstand udarbejdes der TOBS og foretages registrering af hverdagsobservationer efter gældende procedure.

Alle registreringer foretager leverandøren i omsorgssystemet.

Leverandøren skal dagligt afholde kortvarige triage tavlemøder (10-15 min.) på de enkelte afdelinger jf. gældende procedure.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at medarbejdernes viden om TOBS og triage løbende opdateres.

Det er et krav, at leverandøren til enhver tid efterlever Greve Kommunes gældende procedure om TOBS, triage og afholdelse af tavlemøder.

Det er et krav, at leverandøren dokumenterer data fra TOBS og triage jf. gældende procedure(r) og i det til enhver tid besluttede IT-system.

Leverandøren skal afholde alle omkostninger til det nødvendige TOBS-udstyr.

3.7 Kontaktperson

I Greve Kommune er det besluttet at have en kontaktperson-ordning 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.

Ofte vil det være kontaktpersonen, der forestår aktiviteter sammen med borgeren.

Det er et krav, at leverandøren etablerer en tilsvarende kontaktperson-ordning for borgerne.

Leverandøren skal endvidere planlægge levering af indsatser hos den enkelte borger således, at der kommer færrest mulige medarbejdere i borgerens bolig.

3.8 Personlig pleje

Personlig pleje visiteres efter SEL § 83 stk. 1.

Personlig pleje leveres døgnet rundt. Tid til personlig pleje indgår i de plejepakker, der visiteres til borgere i plejebolig.

Alle borgere skal have dækket deres individuelle behov for personlig hjælp og pleje således, at de i videst mulige omfang oplever personligt velvære. Borgernes funktionsniveau er i sagens natur individuelle, og leverandøren skal kunne håndtere alle borgere – lige fra den åndsfriske og fysisk plejekrævende borger til borgeren med et mindre fysisk (somatisk) plejebehov men med udpræget plejebehov for støtte og guidning.

Opgaveløsningen skal tilpasses den enkelte borgers funktionsniveau og behov med udgangspunkt i angivet mål og formål med indsatsen.

Borgeren skal altid inddrages i sin egen rehabilitering/pleje samt støttes og fastholdes i at være mest mulig selvhjulpen eventuel via inddragelse af egnede hjælpemidler.

Leverandøren skal sikre, at borgere med diagnosticeret demens modtager forebyggende og sundhedsfremmende indsatser under hensyntagen til individuelle behov.

Pleje og støtte skal foregå ud fra en tilgang om opretholdelse af borgerens mulighed for et aktivt og selvstændigt liv. Afsættet herfor er borgerens livshistorie, vaner, værdier, behov, ønsker og præferencer.

Hos demensramte borgere kan der opstå en problemskabende adfærd, som aldrig er isoleret, men altid opstår i et samspil mellem borgerens personlighed og livshistorie, den specifikke demenssygdom og omgivelserne i form af f.eks. medarbejdere og beboere. Pleje af og støtte til demensramte borgere kan således omfatte aktiviteter, der er møntet på at håndtere den problemskabende adfærd.

Leverandøren tilrettelægger individuelle plejeforløb for alle borgerne. Et forløb kan have et rehabiliterende sigte.

Det er et krav, at der til enhver tid forefindes skriftlig dokumentation og handlingsanvisninger med angivelse af relevante og tilstrækkelige oplysninger om borgerens behov for pleje og støtte. Handlingsanvisninger skal være relateret til borgerens funktionsvurdering samt til mål og formål med indsatserne.

Omsorgstandpleje

Greve Kommune stiller lokale til rådighed for omsorgstandpleje på alle kommunens plejecentre. Omsorgstandpleje varetages af den private leverandør HjemmeTandplejen.

Greve Kommunes Myndighed er ansvarlig for at visitere borgere til ordningen.

Det er et krav, at leverandøren er borgeren behjælpelig med at udfylde ansøgningsskema til visitering til omsorgstandpleje, såfremt borgeren vurderes at have behov herfor.

3.9 Praktisk hjælp

Praktisk hjælp visiteres efter SEL § 83 stk. 2.

Tid til praktisk hjælp indgår i de plejepakker, der visiteres til borgere i plejebolig.

Praktisk hjælp omfatter rengøring i borgerens bolig, skift af sengetøj, tøjvask og hjælp til at lægge rent tøj på plads.

Leverandøren er forpligtet til at varetage rengøring jf. gældende kvalitetsstandard og det vurderede behov hos den enkelte borger.

Praktisk hjælp leveres med afsæt i den rehabiliterende tilgang. Hvis borgeren vurderes at have ressourcer til det, deltager borgeren i rengøringen og/eller tøjvask.

Rengøringsmidler og andre artikler

Borgeren er ansvarlig for at indkøbe miljømærkede rengøringsmidler og -klude samt artikler, der indgår i driften af boligen, eksempelvis toiletpapir og elpærer.

Leverandøren skal i samarbejde med borgeren skabe mulighed for indkøb af diverse fornødenheder samt være behjælpelig med udskiftning af disse f.eks. elpærer.

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af skaft og fremfører til mopper til gulvvask. Skaft og fremfører skal passe til de mopper, der indgår i rengørings startkit jf. afsnit 5.3.

Tøjvask

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af vaskemiddel, der er miljø- og allergi mærket. Der må ikke benyttes skyllemiddel.

Vinduespudsning

Borgerne afholder selv udgifter til vinduespudsning i deres bolig. Leverandøren er forpligtet til at tilbyde borgerne vinduespudsning 4 gange årligt, eventuelt ved formidling af kontakt til vinduespudser.

3.10 Sygepleje og overdraget sygepleje

Byrådet i Greve Kommune har til enhver tid det overordnede sundhedsfaglige ansvar for sygeplejen.

Det er et krav, at alle sygepleje indsatser leveres i henhold til Greve Kommunes gældende procedurer jf. bilag 2, afsnit 2.5.2.

Leverandøren har det sygeplejefaglige ansvar på Langagergård alle døgnets timer hele året, inkl. søn- og helligdage. Leverandøren er dermed til enhver tid ansvarlig for at levere sygepleje til borgerne på Langagergård. Det påhviler leverandøren at sikre, at alle sygeplejefaglige opgaver på Langagergård bliver løst på forsvarlig vis jf. gældende lovgivning.

Plejepakker til indsatser efter sundhedslovens § 138

Indsatser efter sundhedslovens § 138 visiteres som en særskilt sygeplejepakke til borgere i plejebolig. Pakker definerer den tid, der er til sygepleje indsatser pr. døgn. Leverandøren ”pakker sygeplejepakken ud” ved at ”selvvisitere” de relevante indsatser. Visitering og planlægning skal følge gældende procedure.

Akutte opkald i nattevagten

Greve Kommunes hjemmesygepleje kan kontaktes for akutte opkald i nattevagten.

Et akut opkald er en telefonisk henvendelse til Greve Kommunes hjemmesygepleje, hvor:

1. hjemmesygeplejen kører ud til en borger på Langagergård og varetager en konkret opgave,
2. hjemmesygeplejen yder råd og vejledning til medarbejderne på Langagergård over telefonen.

Greve Kommunes hjemmesygepleje vurderer entydigt, hvorvidt de enkelte henvendelser fra leverandøren er at betragte som et akut opkald.

Ligeledes vurderer Greve Kommunes hjemmesygepleje, hvorvidt der i så fald skal ydes telefonisk assistance eller om situationen er af en sådan karakter, at den udløser et besøg hos borgeren fra hjemmesygeplejen.

Denne form for tilkald vil ikke blive faktureret leverandøren.

Borgere i terminalt forløb

For borgere i terminalt forløb kan der opstå behov for smertelindring, som vanskeligt kan planlægges, men hvor situationen ikke er akut. Opstår sådan en situation, når der ikke er en sygeplejerske til stede på Langagergård, kan Greve Kommunes hjemmesygepleje tilkaldes.

Denne form for tilkald vil blive faktureret leverandøren med timepriser jf. bilag 6B Tilbudsliste Priser, afsnit 6B.7.

3.10.1 Kompleks sygepleje

Sygeplejens virksomhedsområde er beskrevet i den gældende lovgivning på området, herunder Autorisationsloven. Sygeplejersken skal i sin virksomhed medvirke til, at målsætninger for befolkningens sundhed på sundhedsområdet og på det sociale område opfyldes.

Sygeplejens specifikke genstandsområde omfatter pleje og behandling af patienter og borgere med henblik på at kunne håndtere et liv med sygdom eller truende sygdom.

Sygeplejersken har, i samarbejde med andre sundhedsprofessionelle, et medansvar i forhold til sundhedsfremmende, sundhedsbevarende, forebyggende, behandlende, rehabiliterende og lindrende opgaver.

Sygeplejersken udfører, formidler, leder og udvikler sygepleje selvstændigt og som medlem af tværfaglige teams. Sygeplejerskens virksomhed er rettet mod borgere i alle aldersgrupper, hvis sundhed er truet, og mod patienter med akut og kronisk somatisk og psykisk sygdom.

Sygeplejersken har fokus på både patientens grundlæggende behov og de særlige behov, der opstår ved sygdom eller når sundheden er truet.

I Greve Kommune defineres den komplekse sygepleje derudover som relateret til et forløb, hvor behovet for sygepleje kan ændres hyppigt og er uforudsigeligt.

Borgerens sundhedsproblemer griber ind i hinanden, er mangfoldige og stiller skærpede sygeplejefaglige krav til kliniske kompetencer, herunder evne til at analysere og definere sygeplejeproblemer og begrunde handling. Borgerens situation kan være præget af etiske og sygeplejefaglige dilemmaer, og det er ikke oplagt, hvad den optimale sygepleje er.

Sygeplejersken er i sit virke forpligtet til at efterleve De Sygeplejeetiske Retningslinjer, hvori det fremgår, at sygeplejersken skal holde sin faglige viden ajour. Sygeplejersken er ligeledes forpligtet til at holde sig orienteret om den social- og sundhedspolitiske udvikling.

3.10.2 Overdraget sygepleje

Leverandøren er ansvarlig for overdraget sygepleje. Det er et krav, at leverandøren varetager overdraget sygepleje med afsæt i Greve Kommunes kompetenceskemaer og efter gældende procedure for overdraget sygepleje.

Alle medarbejdere, der handler efter overdragelse, er forpligtet til at dokumentere efter gældende regler og lovgivning i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning og jf. Greve Kommunes retningsgivende dokumenter.

Leverandørens sygeplejersker skal altid varetage løbende opfølgning på alle overdragede opgaver.

3.11 Sygeplejeartikler og værnemidler

Ved sygeplejeartikler forstås artikler, der benyttes i forbindelse med udførelse af sygeplejeindsatser. Greve Kommune har udarbejdet et standardsortiment, der understøtter kommunens krav til serviceniveau og kvalitet.

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af sygeplejeartikler jf. kommunens til enhver tid gældende standardsortiment. Leverandøren afholder alle omkostninger til sygeplejeartikler.

Greve Kommune forventer, at leverandørens medarbejdere er oplært til at vurdere behovet og forbruget af sygeplejeartikler ud fra et økonomisk perspektiv i relation til opgavens karakter.

Det er et krav, at leverandøren hjælper borgerne med at rekvirere sygeplejeartikler, som ikke er en del af Greve Kommunes standardsortiment, og hvor der er egenbetaling. Leverandøren skal ligeledes bistå borgerne ved bevilling af sygeplejeartikler fra sygehuset.

Værnemidler

For så vidt angår værnemidler, er det et krav, at leverandøren følger Sundhedsstyrelsens til enhver tid gældende anbefalinger, der kan findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside (www.sundhedsstyrelsen.dk) samt gældende procedure i Greve Kommune.

Leverandøren skal selv indkøbe og afholde udgifter til alle former for nødvendige værnemidler.

3.12 Det Fælles Medicinkort (FMK)

For at sikre, at borgeren får den rette medicin i de rigtige doser, er det nationalt besluttet, at "Det Fælles Medicinkort" skal udbredes til alle relevante parter - uanset om borgeren bor på et plejecenter, er på sygehuset, hos praktiserende læge eller modtager syge-/hjemmepleje.

Det Fælles Medicinkort (FMK) er en digital løsning, som understøtter minimering af risikoen for fejlmedicinering samtidig med, at det forbedrer sikkerheden og kvaliteten af behandlingen med medicin.

Det er et krav, at leverandøren anvender Det Fælles Medicinkort (FMK) på lige fod med Greve Kommunes øvrige enheder og efter de gældende retningslinjer.

Det Fælles Medicinkort (FMK) tilgås via omsorgssystemet og adgang forudsætter, at medarbejderne har en sundhedsfaglig autorisation.

3.13 Genoptræning

Borgere, der som følge af sygdom, fald eller indlæggelse oplever funktionstab, kan visiteres til genoptræning, som en særskilt ydelse jf. serviceloven § 86 stk. 1.

Formålet er at sikre en bevidst og målrettet genoptræning, der medfører, at borgeren helt eller delvist generhverver sit tidligere færdighedsniveau, der er gået tabt ved sygdom, fald eller indlæggelse.

Borgere, der efter udskrivelse fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, får en genoptræningsplan med fra sygehuset jf. sundhedsloven § 140.

Genoptræningen forestås af Greve Kommunes Træningsenhed. Det er væsentligt, at borgeren oplever sammenhæng i genoptræningen. Det fordrer et tæt samarbejde terapeut og leverandørens plejepersonale imellem, samt at der arbejdes mod det fælles mål, at borgeren udvikler færdigheder og derved kan klare flest mulige funktioner selv.

Det er et krav, at leverandøren indgår i samarbejde med Træningsenheden om relevante borgere, der modtager genoptræning, støtter op om borgernes aftaler og følger op på genoptræningen i dagligdagen jf. den udarbejdede genoptræningsplan.

Såfremt leverandøren vurderer, at en borger har behov for genoptræning, er leverandøren forpligtiget til straks at orientere Myndighedsfunktionen om dette.

3.14 Vedligeholdelsestræning

Vedligeholdelsestræning efter servicelovens § 86 stk. 2 skal bidrage til at vedligeholde funktionsevne og/eller forebygge funktionstab gennem støtte, vejledning og aktivitet.

Formålet er, at borgeren kan fastholde og om muligt forbedre sit funktionsniveau i forhold til dagligdagens aktiviteter og gøremål samt, at borgeren oplever at være selvhjulpen og at hverdagen er velfungerende.

Målgruppen for indsatsen er borgere, der har behov for ekstra støtte og vejledning i forbindelse med fysiske og psykiske gøremål og borgere, hvor der ikke er netværk, der kan træde til.

Indsatserne kan f.eks. omfatte:

- Gåture inde og ude.
- Målrettet vedligeholdende træning af f.eks. gangfunktion, vende sig, forflytte sig, trappegang etc.
- Hjemmetræning.
- Spil.
- Vedligeholdende træning i kommunikation via f.eks. PC, pegeplade eller lignende.

Tid til vedligeholdelsestræning indgår i de plejepakker, der visiteres til borgere i plejebolig.

Der stilles ikke specifikke kompetencekrav til de medarbejdere, der varetager vedligeholdende træning. Leverandøren skal stille tid til rådighed, så medarbejderne ved behov kan oplæres af terapeuter fra kommunens træningsenhed.

3.15 Aktivitet

Aktivitet er en integreret del af hverdagslivet på Langagergård og skal bidrage til at skabe oplevelser, livskvalitet samt opretholde og/eller udvikle funktionsniveau og færdigheder hos den enkelte borger. Aktivitet skal være med til at understøtte, at borgerne får skabt sociale relationer og danner netværk.

Det er et krav, at leverandøren tilrettelægger, tilbyder og motiverer til relevante aktiviteter for borgerne, som retter sig mod fysiske, sociale, kreative, kognitive og kulturelle aktiviteter. De målrettede og vedligeholdende aktivitetstilbud kan ydes individuelt eller i grupper, men tager altid afsæt i den enkelte borgers ønsker og ressourcer.

Leve-bo enhedernes fællesarealer, aktivitetslokalet og caféområdet i stueplan samt ude arealerne er indrettet med det formål at skabe de bedste rammer for aktivitet, træning og socialt samvær for borgerne.

De aktiviteter, der tilbydes på plejecenteret, skal tage udgangspunkt i borgernes interesser og være målrettet den aktuelle sammensætning af borgerne.

Det er et krav, at der i tilrettelæggelsen af aktiviteter bl.a. tages hensyn til inddragelse af de pårørende, af frivillige, af foreningslivet og af nærmiljøet f.eks. den nærliggende børnehave, Greve Museum og Greve Bibliotek.

Det er et krav, at leverandøren, i dialog og samarbejde med borgerne, de pårørende og evt. civilsamfundet, arrangerer og deltager i særlige arrangementer i forbindelse med officielle højtider og mærkedage.

I Greve Kommune betragtes Valdemars Dag som en mærkedag, der bliver markeret på de enkelte plejecentre. Her serveres der snaps, stegt flæsk og nye kartofler og politikerne kommer på besøg. Det er et krav, at Langagergård fortsat deltager i denne tradition.

Aktivitet er således en fast bestanddel på plejecenteret. Tid til aktivitet indgår ikke i de plejepakker, der visiteres til borgere i plejebolig.

3.16 Hjælpemidler

Hjælpemiddelteamet under Myndigheden forestår bevilling, reparation og hjemtagning af hjælpemidler, samt afholder de tilhørende udgifter.

Hjælpemidler omfatter både hjælpemidler til borgerne, eksempelvis rollatorer og kørestole, samt arbejdsredskaber til medarbejderne, eksempelvis el-senge og lifte.

Leverandøren skal sikre, at der bliver udarbejdet APV i borgerens bolig samt ansøgt om de nødvendige arbejdsredskaber.

Det er et krav, at leverandøren bistår borgere, som ikke selv er i stand til at kontakte Myndigheden, med at ansøge om hjælpemidler eller reparation af hjælpemidler jævnfør de retningsgivende dokumenter.

Det er et krav, at leverandøren efterlever den til enhver tid gældende procedure ved ansøgning om arbejdsredskaber, der skal benyttes i forbindelse med levering af de visiterede pakker. Gældende procedure skal ligeledes efterleves ved behov for reparation.

Det er et krav, at leverandøren forestår mindre vedligehold af hjælpemidler og arbejdsredskaber, eksempelvis kommer luft i dæk, strammer skruer og holder hjælpemidler/arbejdsredskaber rene ved jævnligt at vaske og/eller spritte dem af. Hjælpemidler/arbejdsredskaber skal have et hygiejneniveau, så smitterisiko minimeres/undgås.

Det er et krav, at leverandøren stiller ressourcer til rådighed i forbindelse med instruktion i brug af hjælpemidler samt ved afprøvning af nye hjælpemidler.

Det er et krav at leverandørens medarbejdere har kendskab til korrekt anvendelse og håndtering af gængse arbejdsredskaber, eksempelvis, el-senge, lifte, sejl og vendesystemer.

3.17 Nøddepot hjælpemidler

Der er etableret et nøddepot for hjælpemidler på Langagergård. Hjælpemidlerne i nøddepotet er primært til brug, hvis der opstår et akut behov hos en borger uden for Myndighedens og depotets åbningstid. Nøddepotet benyttes på hverdage i tidsrummet kl. 16.00 – 08.00 samt alle weekender og helligdage.

Status over indholdet i nøddepotet fremgår af omsorgssystemet.

Hjælpemidler i nøddepotet kan benyttes jf. den til enhver tid gældende procedure.

3.18 Kropsbårne hjælpemidler og bleer

Bevilling af kropsbårne hjælpemidler forestås af Greve Kommune på baggrund af en begrundet ansøgning fra borgeren og efter SEL § 112.

Det er et krav, at leverandøren bistår borgerne med at søge om kropsbårne hjælpemidler og bleer. Leverandørens hjælp kan f.eks. være at fremskaffe de nødvendige oplysninger til ansøgningen og/eller at bestille de bevilligede hjælpemidler hos den valgte leverandør.

Inkontinens vejleder

Leverandøren skal have en medarbejder, som varetager funktionen som inkontinens vejleder (ressourceperson). Medarbejderen vil af kommunes ansvarlige på området blive oplært i at rette de eksisterende bestillinger ud fra visiteringen, f.eks. kunne rette en ble til anden ble eller til en anden størrelse.

Medarbejderen skal deltage i møder om inkontinens og kunne vejlede egne kollegaer om rette valg og brug af bleer. Der må forventes deltagelse i 3-4 møder årligt af en varighed på 2-3 timer. Hertil kommer tidsforbrug til vejledning af egne kollegaer.

3.19 Nødkald

Byrådet i Greve Kommune har besluttet, at alle borgere i plejeboliger skal have nødkald. Et nødkald skal altid besvares af leverandørens medarbejdere med det samme uanset tidspunkt på døgnet. Nødkald modtages på mobiltelefoner, der kun benyttes til dette formål.

På Langagergård er der etableret nødkaldssystem fra leverandøren Tunstall. Greve Kommune har ansvar for drift og vedligehold af systemet.

Greve Kommune stiller nødkalds telefoner til rådighed for leverandøren, svarende til 2 telefoner pr. leve-bo enhed og Rørmosen. Kommunens servicetekniker på Langagergård er ansvarlig for bestilling af telefoner og for oprettelse af dem i nødkaldssystemet.

Telefoner har en forventet levetid på 3 år. Efter 3 år udskiftes telefonerne på Greve Kommunes regning.

Skal alle telefoner udskiftes samtidigt og indenfor 3 år grundet tekniske årsager, f.eks. forældet version, betaler Greve Kommune udskiftningen

Det er et krav, at der på ethvert tidspunkt af døgnet er et tilstrækkeligt antal opladte telefoner på de enkelte afdelinger, som nødkald kan gå ind på.

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere behandler nødkalds telefoner forsvarligt, så behov for reparation og udskiftning udenfor planlagt udskiftning, bliver minimeret. Omkostninger til reparationer og til udskiftning indenfor 3 år påhviler leverandøren.

Leverandøren har mulighed for at tilkøbe ekstra udstyr som f.eks. trædemåtter eller samtaleanlæg til systemet. Tilkøb er Greve Kommune uvedkommende og er alene leverandørens ansvar både økonomisk og i forhold til drift og vedligehold.

4. Øvrige opgaver

4.1 Borgeren flytter ind

Greve Kommune lægger vægt på et positivt samarbejde med den enkelte borger og dennes pårørende, samt at de alle oplever en god start på tilværelsen i plejebolig. For at sikre dette er der udarbejdet procedurer for ”den gode indflytning” rettet mod hhv. samarbejdet mellem Myndigheden, borgeren, de pårørende og leverandøren samt mod samarbejdet mellem Greve Kommune, KAB og leverandøren.

Når borgeren er visiteret til en plejebolig på Langagergård, ser Greve Kommune positivt på, at leverandøren tager på hjemmebesøg hos borgeren (eget hjem eller på Hedebo). Hjemmebesøget skal være med til at lette overgangen mellem eget hjem og plejebolig for både borgeren og de pårørende.

Når borgeren er flyttet ind på Langagergård, skal leverandøren gennemføre en indflytningssamtale. Samtalen skal være afholdt indenfor én måned efter indflytningen. Velkomstbrochure og pjece vedrørende kontaktperson ordningen udleveres ved samtalen.

Referat af indflytningssamtalen, herunder indgåede aftaler, skal dokumenteres i omsorgssystemet.

Borgeren er selv ansvarlig for indflytning på Langagergård samt for indretningen/møblering af sin bolig.

Da boligen er borgerens hjem og samtidig medarbejdernes arbejdsplads, skal leverandøren efter indflytning fortage en arbejdspladsvurdering (APV).

Det er leverandøren, der er ansvarlig for at ansøge om personlige hjælpemidler til borgeren samt om APV-hjælpemidler til plejeboligen jf. afsnit 3.16 i nærværende bilag samt bilag 4, afsnit 4.7.1.

4.2 Fraflytning

I forbindelse med dødsfald vil der være en række forhold, der skal varetages af leverandøren med afsæt i procedurerne ”MORS” samt ”Information til pårørende efter dødsfald”.

Plejecenterledelsen i Greve Kommune har endvidere udarbejdet en vejledning med anvisning på praktiske gøremål, der kan udleveres til pårørende. Vejledningen kan findes på Greve Kommunes intranet Vores Greve.

Det er KAB, der som administrator af boligerne på Langagergård, er ansvarlig for slutrengøring af boligen ved fraflytning.

Administrationen i Sundhed & Pleje samarbejder med KAB om at få boligen lejet ud til en ny borger hurtigst muligt. Der vil ofte stå borgere på venteliste til en plejebolig i kommunen.

4.3 Afhentning af borgere (brug af GPS)

I Greve Kommune har Byrådet besluttet, at der kan bevilges GPS til mobile borgere med behov efter SEL § 125. Ved at anvende en GPS gives en større bevægelsesfrihed og tryghed for borgeren og dennes pårørende. GPS er en effektiv måde at lokalisere borgere, der måtte forlade deres hjem.

Det er kommunens demenskoordinatorer, som bevilger GPS til borgerne. Leverandøren er ansvarlig for at udarbejde handlingsanvisning for brug af GPS, for at kontakte leverandøren af GPS med relevante oplysninger samt for opsætning i tilhørende app. Demenskoordinatorerne kan bistå leverandøren med både handlingsanvisning og opsætning af app.

Det er et krav, at leverandøren efterlever Greve Kommunes procedurer for brug af GPS og for borgere, der forlader hjemmet.

For borgere, der visiteres til GPS, kan leverandøren søge Myndigheden om indsats til at håndtere GPS´en. Med indsatsen kan leverandøren hjælpe med daglig opladning af GPS´en samt hjælpe borgeren med at få GPS´en på om morgenen.

Leverandøren skal bistå i eftersøgningen af borgere, der forlader hjemmet. Indsatsen søges efterfølgende visiteret fra Myndigheden som en engangsydelse. Leverandøren afholder udgifter til medarbejdere, der deltager i eftersøgningen af borgere, når eftersøgningen foregår inden for en rimelig afstand af borgerens hjem.

Er der behov for hjemtransport, kontaktes pårørende og hjemtransport aftales i samråd med pårørende. Hjemtransport må ikke foregå i leverandørens biler eller i medarbejdernes private biler.

Såfremt pårørende ikke kan varetage hjemtransporten af borger eller der ikke kan opnås kontakt med pårørende, rekvireres der en taxa for borgerens egen regning. Borger bør så vidt muligt følges af en medarbejder under hjemtransporten.

Greve Kommune kan undtagelsesvis betale udgiften til den rekvirerede taxa.

Det står leverandøren frit for at benytte øvrige hjælpemidler, der ikke kan henføres til servicelovens § 112 som f.eks. ringemåtter. Vurderingen af behovet foretages af leverandøren, der afholder de medfølgende omkostninger.

4.4 Leve-bo enheder og fuldkost

Greve Kommune ønsker, at den daglige madlavning er en central del af livet i leve-bo enhederne. Det er således et krav, at der dagligt tilberedes og dufter af mad i leve-bo enhederne. Tilberedning af maden kan være helt fra bunden eller færdiggørelse af mad, der er tilberedt til et vist niveau i produktionskøkkenet. Hvis muligt inddrages borgerne i tilberedningen.

Det er således ikke en mulighed for leverandøren at producere maden helt færdig i produktionskøkkenet og blot levere maden op til indtagelse i leve-bo enhederne og/eller i borgerens egen bolig.

Leverandøren skal tilstræbe hjemlige rammer ved madlavning og måltidsituationen. Borgerne skal tilbydes mulighed for at deltage i et spisefællesskab. Medarbejderne på Langagergård er ansvarlige for, at måltidet er en god oplevelse for borgerne ved f.eks. hyggelig borddækning, anretning og servering. Medarbejderne skal inddrage borgerne heri i det omfang, den enkelte borger kan og ønsker dette.

4.4.1 Fuldkost

Det er et krav, at leverandøren leverer fuldkost til plejecenterets beboere. Fuldkosten omfatter morgenmad, middagsmad og aftensmad samt mellemmåltider. Greve Kommune stiller krav om 6 måltider om dagen.

Fuldkost skal inkludere diæter, alle afvigelsesretter samt 13 helligdagsmenuer pr. år. Helligdagsmenuer serveres på officielle helligdage samt juleaften og nytårsaften.

Måltiderne skal som udgangspunkt serveres efter aftale med borgerne. Der skal som hovedregel tages afsæt i, at morgenmad serveres i tidsrummet kl. 07.30-10.00, middagsmad i tidsrummet kl. 11.30-13.00 og aftensmad i tidsrummet kl. 17.00-19.30. Der serveres som udgangspunkt et varmt måltid mad dagligt, enten til middags- eller aftensmad.

Mellemmåltider skal tilbydes borgerne formiddag, eftermiddag og aften efter behov.

I dagens løb skal borgerne tilbydes drikkevarer i et omfang, der modsvarer behovet: eksempelvis kaffe, te, saft, juice, mælk og isvand. Der skal være mulighed for, at borgerne kan få tilbud om prop- og kapselvarer.

Det er et krav, at leverandøren udarbejder en ugentlig menuplan for leve-bo enhederne i samarbejde med borgerne. Menuplanen kan gælde for en enkelt leve-bo enhed eller for alle enheder. Ved indkøb og varebestilling inddrages borgerne i det omfang, det er muligt.

4.4.2 Ernæring og trivsel

Maden udgør et højdepunkt for de fleste borgere. Derfor er det vigtigt, at maden understøtter trivsel og velvære hos borgerne.

Kosten skal tilrettelægges ud fra de gældende normer og retningslinjer, der er beskrevet i ”Den Nationale Kosthåndbog” samt ”Anbefalinger for den danske institutionskost”.

Leverandøren skal i sine indkøb af råvarer tage udgangspunkt i en fordeling af råvarer og halvfabrikata, der sikrer, at den enkelte borger oplever en hjemmevant madlavning, der i sin frembringelse af duft, smag og kvalitet giver reminiscens til hjemmelavet mad.

Der skal tages hensyn til borgernes alder og ernæringstilstand og dermed også den enkeltes behov ved tilrettelæggelsen af kosten.

Alle former for lægeordinerede diæter skal kunne tilbydes, ligesom der i stor udstrækning skal tages hensyn til borgerens ønsker om at undgå bestemte ingredienser i maden eller ønsker om særlige udskæringer eller tilbehør.

Vurderingen af den enkelte borgers behov sker i samarbejde mellem leverandøren, borgeren og eventuelt pårørende.

Leverandøren er ansvarlig for løbende at observere borgernes ernæringstilstand og tilpasse kosten til borgerens behov.

Der lægges vægt på, at leverandøren er opmærksom på den særligt svage gruppe af ældre, der er småt spisende og/eller ikke indtager væske nok samt på, at den demensramte borger får dækket behovet for ernæring med afsæt i den kompleksitet, sygdommen har udviklet.

Leverandøren skal, ud over ernæringsmæssige hensyn, også tage højde for årstider, højtider, mærkedage, traditioner og etnicitet.

4.4.3 Husholdningsbudget

Borgerne opkræves for fuldkost med en fast takst pr. døgn. Byrådet fastsætter taksten én gang årligt. Greve Kommune opkræver betaling hos borgeren og beløbet overføres til leverandøren til udmøntning i den enkelte leve-bo enhed. 50% af borgernes betaling dækker råvarer og 50% dækker produktion af maden (personaleomkostninger).

Sondemad og diæter defineres som fuldkost og afregnes til taksten for fuldkost.

Borgere, der er småt spisende, betaler tilsvarende taksten for fuldkost, idet den enkelte borger får tilbudt alle måltider og tilhørende drikkevarer, og desuden indgår i den solidariske ordning i leve-bo enheden.

Der refunderes som udgangspunkt ikke kostpenge ved fravær i leve-bo enheden. Dog refunderes kostpengene ved fravær som følge af indlæggelser ved en indlæggelsesperiode på over 7 sammenhængende dage.

4.4.4 Vask af tekstiler benyttet i leve-bo enheder

Leverandøren er ansvarlig for at vaske de tekstiler, som leverandøren benytter i leve-bo enheder, f.eks. klude og viskestykker.

5. Centerrettede opgaver

5.1 Service tilbud

Såfremt Greve Kommune ønsker at give mulighed for nye servicetilbud på Langagergård, drøftes dette forudgående med leverandøren, herunder eventuelt behov for at inddrage lokaler til servicetilbuddet.

Såfremt Greve Kommune i kontraktperioden vælger at oprette et daghjem, et dagcenter eller at lukke caféen, forbeholder kommunen sig ret til at foretage disse ændringer med et skriftligt varsel på 3 måneder. Leverandøren kompenseres ikke økonomisk for lukning af caféen.

Ved oprettelse af daghjem eller dagcenter vil der skulle udarbejdes tillæg til kontrakten, der definerer rammer samt økonomi.

5.2 Caféen og fælles område

Greve Kommune ønsker, at caféen kan benyttes af borgere og pårørende på Langagergård, af pensionister og ældre fra lokalområdet samt af medarbejderne.

Det er derfor væsentligt, at der tænkes i at arrangere aktiviteter i caféen og fælles område som f.eks. underholdning, fremvisning af film, foredrag, undervisning m.m. Aktiviteter kan gennemføres i samarbejde med f.eks. frivillige, foreninger i lokalområdet eller Greve Kommunes sundhedskonsulenter.

Caféen skal være et ”træfpunkt”, hvor der er et godt socialt miljø. Medarbejderne skal være serviceminded og fagligt velfunderet.

Borgere og medarbejdere skal have mulighed for at spise i caféen, krav til sortiment fremgår af afsnit 5.2.2.

Greve Kommune stiller krav om, at leverandøren udviser ansvar over for caféens målgruppe. Greve Kommune opfordrer således til, at der kun forekommer moderat indtagelse af alkohol i caféen.

Jævnfør afsnit 4.4 ”Leve-bo enheder og fuldkost” er det hensigten, at de borgere, der er bosat i plejeboligerne på Langagergård, spiser i fællesskab i den enkelte leve-bo enhed.

Det forventes dog, at leverandøren kan håndtere opkrævning i de tilfælde, hvor borgere bosat i plejeboligerne ønsker at spise i caféen.

Leverandøren skal sikre, at caféen og fælles område til enhver tid fremstår ryddeligt, indbydende og pænt.

5.2.1 Åbningstider

Caféen skal som minimum være åben i fire timer mandag til fredag. Timerne skal fordeles over dagen således, at der er mulighed for både at købe morgenmad, middagsmad og eftermiddagskaffe. På officielle helligdage er caféen lukket.

Greve Kommune kan i kontraktperioden pålægge leverandøren at udvide eller indskrænke åbningstiderne i caféen i forhold til den åbningstid, leverandøren har budt ind med i sit tilbud.

Gennemsnitlig handler 20-25 personer i caféen pr. dag. Det er typisk en varm ret, der købes.

5.2.2 Sortiment og priser

Leverandøren har råderet over produktionskøkkenet på Langagergård. Greve Kommune har en klar forventning om, at maden, der tilbydes i caféen, er frisklavet på dagen.

Leverandøren forpligter sig som minimum til at tilbyde det sortiment, der tilbydes på kommunens øvrige caféer på plejecentrene således, at serviceniveauet er det samme.

Minimumsortimentet omfatter;

- Morgenmad[1]*
- Middagsmad *
- Dessert/forret *
- Blandet salat inkl. flute
- Smørrebrød *
- Kage
- Frugt
- Kaffe/te (inkl. sukker, sødemiddel, mælk) *
- Sodavand
- Øl
- Vin

Indholdet i minimumssortimentet bliver evalueret årligt af politikerne. Leverandøren skal efterleve det til enhver tid gældende minimumssortiment og tilhørende takster.

Leverandøren kan beslutte et sortiment i caféen, der går ud over minimumssortimentet.

De daglige retter i minimumssortimentet skal afspejle forskel i årstiderne, forestående officielle helligdage og andre former for mærkedage.

Sortiment og priser skal være tydeligt skiltet i caféen. Leverandøren er ansvarlig for skiltningen.

Menuplan for middagsmad samt forret og dessert gældende for en måned ad gangen skal ophænges. Dagens hovedret annonceres endvidere samme dag.

5.2.3 Forplejning til møder og arrangementer

Minimumssortimentet skal kunne tilbydes til møder og arrangementer af varierende størrelse. Det står leverandøren frit for at udvide sortimentet, der tilbydes til møder og arrangementer.

[1] * For den del af sortiment, der er markeret med *, er priserne fastsat af Byrådet i Greve Kommune i form af takster. Taksterne for 2022 fremgår af kommunens hjemmeside og i afsnit 6B.5.7 Drift af café og kiosk i bilag 6B Tilbudsliste Priser.

Der er følgende bestillingsfrister til møder og arrangementer:

- Forplejning til arrangementer af varierende størrelse skal bestilles senest 14 dage før.
- Forplejning til møder uden bespisning bestilles senest dagen før kl. 10.
- Forplejning til møder med bespisning bestilles senest kl. 10 to dage før mødeafholdelse.

Ordrer, der ikke efterlever ovenstående bestillingsfrister, imødekommes om muligt.

I forbindelse med opstart af kontrakten aftales det med leverandøren, hvordan bestilling kan foregå mest hensigtsmæssigt.

Almindelig mødeforplejning klargøres på rullebord til afhentning (mødedeltagere dækker selv op og rydder af). Ved større arrangementer aftales koncept og vederlag særskilt.

Der kan aftales udbringning og afhentning samt opdækning og afrydning til arrangementer og møder. Denne service afregnes med timepriser angivet i bilag 6B Tilbudsliste Priser, afsnit 6B.5.7. Der afregnes for minimum 30 minutter.

5.2.4 Kasseapparat og dankortterminal

Det er et krav, at der kan betales med såvel kontanter som med betalingskort i caféen.

Der forefindes kasseterminal i caféen, som ejes af Greve Kommune. Leverandøren afholder omkostninger til kasseboner.

Den afgående leverandør har indkøbt dankortterminal, der evt. kan overtages af leverandøren. Overtagelse og pris aftales mellem hhv. afgående og tiltrædende leverandør og er ikke omfattet af udbuddet.

5.3 Kiosk

Kiosken skal give borgere, pårørende og brugere på Langagergård mulighed for at kunne handle artikler til personlig pleje f.eks. toiletpapir og engangsvaskeklude, artikler til boligen som f.eks. elpærer samt andre mindre fornødenheder. Endvidere skal indkøbsbehov som f.eks. slik, blade, diverse drikkevarer og cigaretter kunne dækkes.

Det forventes ikke, at leverandøren sælger friske råvarer eller varer med kort holdbarhedsdato i kiosken.

Greve Kommune har en forventning om, at leverandørens prissætning matcher målgruppen.

Det er et krav, at kiosken har åbent alle hverdage minimum 2 timer.

Det er op til leverandøren at beslutte, hvordan driften af kiosken bedst varetages, f.eks. i samdrift med caféen, ved hjælp af frivillige e.lign.

Den nuværende leverandør har, når det var muligt, prioriteret at gå i det nærliggende center med borgerne for at handle. Den daglige omsætning har derfor ligget på et lavt niveau.

Der forefindes kasseterminal i kiosken, som ejes af Greve Kommune.

Rengørings startkit

Borgerne skal selv sikre tilstedeværelse af rengøringsmidler og -remedier til rengøring af deres bolig. Idet ikke alle borgere selv kan handle eller har pårørende, der kan være behjælpelige, er det et krav, at borgerne kan købe dette i kiosken.

Startkit til borgere, der flytter ind, skal omfatte følgende:

- Mopper: 2 stk. til gulv i badeværelse og 2 stk. til øvrige gulve.
- Miljø- og allergi mærket universalrengøring 1 stk.
- Miljømærket toilet rens 1 stk.
- Rengøringsklude: 2 stk. blå til badeværelse og 2 stk. røde til øvrigt inventar.

Det skal være muligt at købe skraldeposer, universalrengøring, toilet rens samt blå og røde rengøringsklude i løssalg i kiosken.

5.4 Reception

Greve Kommune stiller ikke krav om, at der er en fysisk bemandet reception på Langagergård. Greve Kommune ønsker, at der gøres brug af selvbetjeningsløsninger og ny teknologi eller, at leverandøren inddrager frivillige.

Borgere, der henvender sig på Langagergård, skal opleve, at de træder ind på et samlet plejecenter.

Det forventes, at leverandøren tager ansvar og er serviceminded også ved henvendelser, der ikke vedrører leverandørens normale arbejdsområder.

Alle, der kommer på plejecenteret, hvad enten det er borgere, pårørende eller medarbejdere, skal kunne henvende sig hos leverandørens medarbejdere og modtage information, der vedrører leve-bo enhederne, café, træningssal samt aktiviteter på plejecenteret.

Leverandørens medarbejdere forventes at besidde et minimum af kendskab til Greve Kommunes organisering og struktur. Greve Kommune forventer, at medarbejderne er serviceminded og imødekommende over for alle, der henvender sig.

5.5 Åbnings- og telefontider

Leverandøren forpligter sig til at åbne og lukke Langagergård alle dage året rundt. Åbningstiden skal minimum være kl. 07.00 – 17.00 alle dage. Såfremt borgere ønsker adgang efter lukketid, benyttes dørtelefonen ved hovedindgangen.

Ved lukketid skal leverandøren sikre sig, at alle yderdøre er låst samt, at alle vinduer i stueplan er lukket.

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 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 telefonen bliver besvaret indenfor 1-2 minutter.

5.6 Administrative opgaver

Der vil være en række administrative opgaver i relation til borgere, brugere samt aktiviteterne på Langagergård, som leverandøren skal varetage.

Opgaverne omfatter, men begrænser sig ikke til;

1. Kassefunktion - afregning/afstemning caféen, kiosk og aktiviteter. Klargøring til bank.
2. Kassefunktion - kontantudlæg, porto, klippekort, købekort, frimærker m.m.
3. Id-kort til medarbejderne.
4. Oplysninger om til-/afgang af medarbejdere til serviceteknikeren for oprettelse/lukning af adgangskort/brik.
5. Personlige og telefoniske henvendelser (omstilling, distribution af post internt på Langagergård, personlige henvendelser).
6. Sikre daglig drift af leverandørens IT- samt print-/kopiudstyr.
7. Varebestilling – forbrugsartikler, kontorartikler, bårebuketter m.m.
8. Ajourføre diverse lister - telefonliste, beboerlister m.m.
9. Korrekt navn på borgerens postkasse og på dør ind til borgerens bolig.
10. Samarbejde med Sundhed & Plejes centrale sekretariat f.eks. ved ind-/fraflytning, levering af oplysninger mm.

5.7 Servicetekniker

Greve Kommune har en servicetekniker tilknyttet Langagergård. Serviceteknikeren har kontor og værksted i stueplan.

Serviceteknikeren skal i det daglige varetage opgaver, der vedrører tekniske installationer i plejeboliger og bygningerne generelt.

Det er serviceteknikeren, der har ansvar for oprettelse og udlevering af nøgler/adgangskort til leverandørens medarbejdere.

Serviceteknikeren står ligeledes for drift og vedligehold af nødkaldssystemet, for bestilling af nødkalds telefoner til leverandørens medarbejdere og for opdatering af data i det tilhørende system.

Greve Kommune har en forventning om, at leverandøren indgår i et konstruktivt samarbejde med serviceteknikeren.

5.8 Forbrugsartikler

Det er leverandørens ansvar at levere og afholde udgifter til alle nødvendige og relevante forbrugsartikler, der skal benyttes på fællesarealerne i leve-bo enhederne samt i leverandørens lokaler i stueplan.

Forbrugsartikler omfatter:

- Håndsæbe.
- Håndsprit.
- Creme.
- Toiletbørster.
- Toiletpapir.
- Papirhåndklæder.
- Smudsmåtter.
- Diverse artikler til opvaskemaskiner.

Forbrugsartikler placeres ved indkøb i rengøringsrum. Det er Greve Kommunes rengøringsselskab på Langagergård, der er ansvarlig for at fylde forbrugsartikler op i forbindelse med rengøringen. Undtaget er smudsmåtter og artikler til opvaskemaskiner, som leverandøren selv placerer.

Greve Kommunes rengøringsselskab er ansvarlig for at levere affaldsposer, affaldssække og madampose.

5.9 Tilkøbsydelser

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelser ud over de ydelser, som er omfattet af nærværende udbud, såfremt det sker under gældende lovgivning på området.

Det må ikke være de af leverandørens medarbejdere, der leverer indsatser til borgerne i det daglige, der tilbyder eller indgår aftale om tilkøbsydelser.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydelser, er det et krav, at disse ydelser indgås på en særskilt aftale, og at alle aftaler om tilkøbsydelser altid skal ske på borgerens initiativ

Der henvises til kontraktens afsnit 10 for uddybning.

6. IT-udstyr, omsorgssystem og brugere

6.1 IT-udstyr (hardware) og internet

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.

Elektronisk udveksling af informationer med Greve Kommune, borgerrelateret kommunikation samt dokumentation af borgere og leverede indsatser i Greve Kommune må ikke foregå fra medarbejdernes private mobiltelefoner, tablets eller pc. Skulle dette forekomme, vil det blive betragtet som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

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 levering af indsatser.

Samt tilstedeværelse af tilstrækkelig med pc til planlægning og uddybende dokumentation. Som nævnt i afsnit 2.2 er der etableret arbejdsplads i de enkelte leve-bo enheder. Leverandøren skal selv opsætte IT-udstyr.

For pc (stationær/bærbar), der skal tilgå omsorgssystemet, gælder pr. januar måned 2022 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.
- (Det anbefales at benytte nyeste browser fra enten Microsoft eller Google til at tilgå omsorgssystemet og Greve Kommunes services i Office 365).
- Skal være i stand til benytte Cisco Anyconnect VPN, som kræves for at kunne tilgå specifikke services.

For tablets, der skal tilgå omsorgssystemet, gælder pr. januar måned 2022 følgende krav:

- Skal være androide baseret.

For smartphones, der skal tilgå omsorgssystemet, gælder pr. januar måned 2022 følgende krav:

- Skal være androide baseret.

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.

Greve Kommune leverer smartphones, der kun må benyttes til nødkald (to telefoner pr. afdeling).

Har leverandøren visiterede borgere med GPS, leverer Greve Kommune en telefon til brug for GPS-alarmer og tracking. Telefonen må udelukkende benyttes til GPS.

Leverandøren skal sikre tilstedeværelse af en pc og skærm/tavle, der skal benyttes til de daglige tavlemøder om TOBS og triage.

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 kontraktperioden, som nødvendiggør nyt IT-udstyr.

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

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

Internet

Greve Kommune stiller trådløst internet til rådighed på Langagergård. Kommunen står for drift og vedligehold af internettet.

6.2 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 og afgang af medarbejdere, så antallet af licenser hos leverandøren modsvarer behovet.

Greve Kommune betaler ligeledes for SIM-kort til nødkalds telefoner samt til GPS-telefon.

Mobile enheder (tablets og smartphones) skal være udstyret med SIM-kort, så leverandørens medarbejdere kan benytte sms til 2-faktor godkendelse i forbindelse med log on til kommunens IT-systemer.

Alle omkostninger til SIM-kort påhviler leverandøren.

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

6.3 Mobile Device Management (MDM)

Tablets og smartphones (mobile enheder), der benyttes til at tilgå Greve Kommunes systemer samt som nødkalds telefoner eller GPS-telefon, skal registreres i Greve Kommunes MDM system.

Hermed sikres det, at mobile enheder altid er opdateret med korrekte versioner af gældende systemer samt efterlever Greve Kommunes krav til IT-sikkerhed.

Det er et krav, at leverandøren sikrer, at alle tablets og smartphones samt telefoner til nødkald og GPS bliver registreret i kommunens MDM-løsning og at registreringer løbende bliver opdateret ved f.eks. udskiftning eller nyindkøb af mobile enheder.

Leverandøren er ansvarlig for at indlevere mobile enheder til IT-teamet i Center for Sundhed & Pleje, der varetager registrering i MDM-systemet. Leverandøren afhenter mobile enheder, når registrering er tilendebragt.

Registrering af mobile enheder i kommunes MDM-system medfører;

- at enhederne bliver overvåget,
- at enhederne kan udsøges via GPS,
- at leverandøren skal overholde de retningslinjer, Greve Kommune sætter for, hvad der må og ikke må installeres på enhederne,
- at Greve Kommune forbeholder sig retten til at styre enhederne fuldt ud samt at foretage ændringer på dem for at højne sikkerheden eller øge effektiviteten. Det kunne eksempelvis være at slette hele mediebiblioteket på dele-telefoner for at sikre, at borgernes personlige billeder ikke ligger på enhederne i mere end 30 dage.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne er informeret om, at GPS-overvågning er tilsluttet på enhederne.

Før mobile enheder kan benyttes, skal leverandøren informere egen mobil leverandør om, at alle enheder skal tilknyttes Samsung KME (Knox Mobile Enrollment) med Greve Kommunes kundenummer. Dette kan ændre sig i kontraktperioden. Leverandøren skal til enhver tid efterleve Greve Kommunes gældende procedure på området.

Ved driftsstart oplyses leverandøren om, hvorvidt dette fortsat gør sig gældende.

6.4 Omsorgssystem

Det er et krav, at leverandøren dokumenterer i og kommunikerer med Greve Kommune via det til enhver tid anvendte omsorgssystem. Pt. anvendes KMD Nexus.

Al borgerrelateret kommunikation samt dokumentation vedrørende borgerne og leverede indsatser, herunder dokumentation af medicin, skal foregå i omsorgssystemet. Planlægning af levering af de visiterede indsatser samt kvittering for leveret besøg foregår ligeledes i omsorgssystemet.

Der er udarbejdet procedurer (hvem gør hvad og hvordan) for dokumentationspraksis, kommunikation med Myndighed samt en række andre områder. Hertil kommer navigationssedler, der er step-by-step vejledninger til at arbejde i omsorgssystemet.

Det er et krav, at leverandør efterlever og benytter de til enhver tid gældende procedurer og navigationssedler. Herved sikres ensartet dokumentationspraksis i Greve Kommune samt at brugerne er mest muligt selv hjulpne.

Procedurer og navigationssedler tilgås via internettet og genveje på det IT-udstyr, som leverandørens medarbejdere benytter.

Greve Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med nedbrud, fejl samt afklaringer i brug af omsorgssystemet. Det forventes dog, at leverandørens medarbejdere har forespurgt hos egne superbrugere og afklaret, hvorvidt de opståede problemer kan løses via disse, inden der sendes sager til kommunens support.

6.5 Superbrugere

Det er et krav, at leverandøren har minimum to superbrugere, der i hverdagen fungerer som Greve Kommunes kontaktpersoner på omsorgssystemet. Der er udarbejdet funktionsbeskrivelse for superbrugerne, som også er gældende for leverandørens superbrugere.

Superbrugerne skal varetage spørgsmål og problemafklaringer fra leverandørens medarbejdere vedrørende omsorgssystemet (0-level support) samt sikre, at leverandørens medarbejdere har kendskab til og gør korrekt brug af gældende procedurer og navigationssedler.

Endvidere er superbrugerne ansvarlig for sidemandsoplæring af nye medarbejdere i korrekt brug af omsorgssystemet.

Det er et krav, at superbrugerne deltager i superbrugermøder initieret af Greve Kommunes systemadministratorer.

Møderne afholdes månedligt og varer 2,5 time. På møderne præsenteres kommende ændringer/justeringer i omsorgssystemet, drøftes best practice for brug af systemet, behov for nye procedurer/revurdering af eksisterende procedurer mm.

Der kan desuden forekomme ad hoc møder og opgaver, der kræver deltagelse af og/eller ressourcetræk på superbrugerne.

Ved udpegning af en ny superbruger har den afgående superbruger ansvar for at sidemandsoplære den nye superbruger. Den afgående superbruger har endvidere ansvar for at videresende alle mødeindkaldelser til superbrugergruppen til den nye superbruger, samt for at orientere systemadministratorerne i Center for Sundhed & Pleje om ændringen.

6.6 Bruger adgang

For at leverandørens medarbejdere kan få adgang til omsorgssystemet, procedurer og navigationssedler, skal alle medarbejdere oprettes som brugere i Greve Kommunes brugeradministrationssystem (AD).

Brugerprofilen vil give adgang til kalender- og mailkonto og forskellige webapps via Office 365.

Der vil i kontraktperioden kunne forekomme udskiftning af indholdet i brugeradgangen, f.eks. hvis Greve Kommune overgår til en anden version af Office.

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/smartphone med SIM kort.

Det er 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.

Det er et krav, at leverandøren til enhver tid efterlever Greve Kommunes gældende procedure for oprettelse/lukning af brugere.

Det er et krav, at leverandøren til enhver tid efterlever Greve Kommunes gældende procedure for IT-sikkerhed.

6.7 IT-sikkerhed

Greve Kommune har en gældende IT-sikkerhedspolitik, som leverandøren er forpligtiget til at efterleve (appendiks C).

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. Er der behov for at have oplysningerne på et fysisk medie, skal de være låst inde. Er oplysningerne på papir, skal dette makuleres efter endt brug.

Medarbejderne må kun tilgå oplysninger i omsorgssystemet om de borgere, som de leverer indsatser hos.

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.

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.

Hændelser af denne art kan medføre et gult påbud jf. kontraktens afsnit 33 Misligholdelse.

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

6.8 Udskiftning af omsorgssystem

Såfremt Greve Kommune skal skifte omsorgssystem i kontraktperioden, er leverandøren 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 procedurer.
- Uddannelse af slutbrugere i omsorgssystem og procedurer.
- Evt. udskiftning af IT-udstyr.
- Indtastning af data vedrørende borgerne.
- Replanlægning af kørelister.

Leverandøren skal håndtere implementeringsopgaverne sideløbende med den daglige drift. Der vil ikke middelbart kunne opkræves særskilt betaling for gennemførsel af de nødvendige aktiviteter.

Såfremt Center for Sundhed & Pleje, efter politisk beslutning, tildeles midler til de omkostninger, som implementeringen medfører, vil midlerne blive fordelt på alle enheder i Center for Sundhed & Pleje, herunder private leverandører, ud fra enslydende vilkår og principper.

Omkostninger til evt. udskiftning af IT-udstyr betales af leverandøren.