



Information om fritvalgsbeviser til privat leverandør personlig pleje og praktisk hjælp

Som privat rengørings – eller hjemmepleje virksomhed, har du mulighed for at blive leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp i hjemmet efter ordningen om fritvalgsbeviser. Det er kun hjemmeplejevirksomheder som vil kunne tilbyde både personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83.

Leverandører efter ordningen om fritvalgsbeviser skal ikke godkendes på forhånd, men Langeland Kommune vil løbende føre tilsyn med den udførte hjælp.

Hvilke borgere er omfattet af ordningen om fritvalgsbeviser

Ordningen omfatter borgere, der bor i eget hjem, og som af Langeland Kommune er visiteret til at modtage personlig pleje og/eller praktisk hjælp i hjemmet.

Det er kun borgere som er i stand til at varetage den daglige ledelsesret, der kan få udstedt et fritvalgsbevis eller hvis der i hjemmet er en ægtefælle/samlever, som er i stand til at hjælpe med at varetage ledelsesretten. Ved "ledelsesret" forstås den daglige tilrettelæggelse af hjælpens udførelse, således at hjælpen lever op til sit formål.

Tildeling af fritvalgsbevis

Borgeren skal selv søge om et fritvalgsbevis og skal herefter selv træffe aftale med en leverandør. Fritvalgsbeviset er først gyldigt, når leverandøren har udfyldt det og returneret det til Langeland Kommune.

Kommunen kan i særlige tilfælde fratage modtageren retten til et fritvalgsbevis. Det kan blandt andet ske, hvis modtageren ikke kan administrere ordningen, heriblandt sikre at de får den hjælp som er bevilliget.

Krav virksomheden skal opfylde

Langeland har i henhold til servicelovens § 91 fastsat nedenfor stillede krav til leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje efter § 83 i serviceloven. Kvalitetskravene danner sammen med kommunens kvalitetsstandarder for praktiske hjælp og personlig pleje grundlag for om din virksomhed kan levere hjælp til kommunens borgere.

	Emne	Kvalitetskrav
1.	Personale	
1.1	Uddannelsesniveau	
1.1.1	Praktisk hjælp	Praktisk hjælp kan gennemføres af ansatte, der har gennemgået oplæring. Såfremt rengøringen udføres i tilknytning til personlig pleje skal det tilstræbes, at minimum 90 % af det udførende personale er sundhedsfagligt uddannet.
1.1.2	Personlig pleje	Det tilstræbes at minimum 90 % af det udførende personale er sundhedsfagligt uddannet.



1.1.3	<i>Uddelegeret sygeplejeydelser</i>	<p>Aftales det mellem borger, sygeplejen og leverandør, at visiterede uddelegeret sygeplejeydelse kan udføres af leverandør, så skal leverandør sikre sig, at det er den faggruppe som hjælpen er uddelegeret til, som også leverer hjælpen.</p> <p>Afhængig af den sygeplejefaglige ydelse skal opgaven varetages af personale med sundhedsfaglig baggrund eks. SSH og SSA. I ganske få tilfælde kan opgave uddelegeres til en ufaglært medarbejder efter oplæring.</p> <p>Til uddelegering hører også at der skal dokumenteres i omsorgsjournalen, da Sygeplejen har pligt til at følge op på alle uddelegerede sygeplejeydelser.</p>
	<i>Uddelegeret træningsydelse</i>	<p>Aftales det mellem borger, Træningsafdelingen og leverandør, at visiterede uddelegeret træningsydelse kan udføres af leverandør, så skal leverandør sikre sig, at det er den faggruppe som hjælpen er uddelegeret til, som også leverer hjælpen.</p> <p>Afhængig af trænings ydelse skal opgaven varetages af personale med sundhedsfaglig baggrund eks. SSH og SSA. I ganske få tilfælde kan opgave uddelegeres til en ufaglært medarbejder efter oplæring.</p> <p>Til uddelegering hører også at der skal dokumenteres i omsorgsjournalen efter hver ydelse, da trænende terapeuter har pligt til at følge op på alle uddelegerede træningsydelse.</p>
1.2	<i>Efteruddannelse</i>	Personalet skal via efteruddannelse/kurser holdes a jour med den faglige udvikling indenfor hjemmeplejen
1.3	<i>Sprogkundskaber</i>	
1.3.1	<i>Praktisk hjælp</i>	Medarbejdere skal kunne forstå og gøre sig forståelig på dansk når det gælder forhold omkring de leverede ydelser
1.3.2	<i>Personlig pleje</i>	Sprogligt skal medarbejderen være i stand til at læse og forstå det skrevne materiale omhandlende borger. Medarbejder skal være i stand til på skrift at dokumentere observationer. Medarbejderen skal være i stand til at forstå og blive forstået af borgeren. Sproget forudsættes at være dansk.
2.	Mødet med borgeren	
2.1	<i>Legitimationskort</i>	Medarbejderen skal altid bære legitimationskort og skal fremvise det ved første møde mellem borger og medarbejder og på forlangende.
2.2.	<i>Personlig fremtræden</i>	<p>Medarbejderen skal optræde respektfuldt i mødet med borgeren. Medarbejderen skal som minimum bære t-shirt som dækker til ned midt på overarmen. Benklæder skal som minimum dække knæene.</p> <p>Medarbejderen skal af hygiejniske årsager undlade smykker på hænderne.</p> <p>Kropssmykker bør tildækkes eller kun benyttes i et sådant omfang, at de ikke virker anstødelige på borgeren.</p>
2.2.1	<i>Praktisk hjælp</i>	Medarbejderen skal være hensigtsmæssigt klædt i forhold til den opgave som skal udføres.
2.2.2	<i>Personlig pleje</i>	Medarbejderen skal bære uniform.



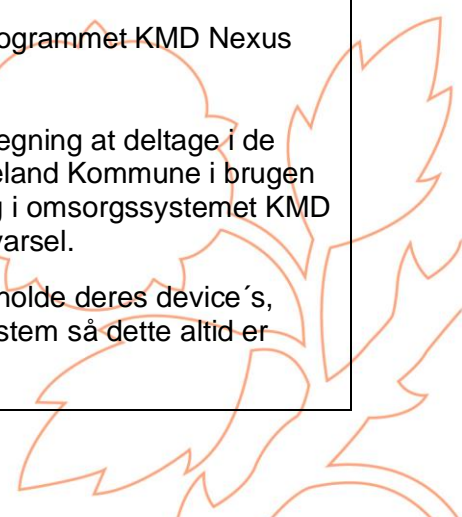
		Uniformen skal skiftes dagligt og vaskes ved 80 grader.
2.3	<i>Rygning</i>	Medarbejderen må ikke ryge i borgerens hjem
2.4	<i>Alkohol</i>	Medarbejderen må ikke indtage eller være påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer i arbejdstiden.
2.5	<i>Mobiltelefon</i>	Når medarbejderen befinder sig hos borger skal medarbejders egen private mobiltelefon være slukket/lydløs.
2.6	<i>Gaver</i>	Medarbejderen eller virksomheden må ikke modtage gaver, kontanter eller lån af borgeren. Modtagelse af beskedne småting, som i størrelsesorden af en æske chokolade, der klart gives som et naturligt udtryk for glæde og tilfredshed med den service der er ydet er tilladt.
3.	Rapportering om borgeren	
3.1	<i>Ændringer i borgerens tilstand</i>	<p>Borgeren er tilkendt et fritvalgsbevis og det forventes derfor at borger selv eller ægtefælle/samlever er i stand til at kontakte visitationen ved behov for ændringer i visitationen.</p> <p>Leverandøren har også oplysnings- og tilbagemeldingspligt til visitationen, såfremt borgerens behov for hjælp ændres både i opad- og nedadgående retning.</p> <p>Ved ændringer tænkes udsving i behov der er af mere varig eller har vidtgående karakter.</p> <p>Ved akut behov for hjælp/ændringer ringes til visitationen.</p>
3.2	<i>Dokumentation i journal</i>	
3.2.1	<i>Praktisk hjælp</i>	<p>Leverandøren skal ikke dokumentere i borgerens journal i Nexus. Hvis der opleves ændringer i borgers tilstand og borger ikke selv er i stand til at kontakte visitationen, så er leverandør forpligtet til at kontakte visitationen.</p> <p>Leverandør af praktisk hjælp kan efter ønske registrere, dokumentere og kommunikere via omsorgssystemet KMD Nexus, på samme vilkår som leverandører af personlig pleje.</p> <p>Leverandør har pligt til at sikre at medarbejderne er oplært i Langeland Kommunes version af KMD Nexus.</p>
3.2.2	<i>Personlig pleje</i>	<p>Leverandør skal sikre at personale som kommer i hjemmet har adgang til journalsystemet KMD Nexus og dermed mulighed for at kunne kommunikere, registrere og dokumentere så det sikres at dokumentationskrav til serviceloven overholdes.</p> <p>Personalet skal kunne dokumentere retmæssigt i Nexus</p> <p>Leverandør har pligt til at sikre at medarbejderne er oplært i Langeland Kommunes version af KMD Nexus.</p>
3.2.3	<i>Uddelegeret sygeplejeydelser</i>	<p>Leverandøren skal samarbejde med Sygeplejen i forhold til opfølgning på de uddelegerede sygeplejefaglige ydelser. Det er sygeplejen der i samarbejde med læge og borger beslutter, hvilke sygeplejeydelser der skal udføres. Leverandøren skal leve op til de faglige kvalitetskrav der er og kunne anvende Nexus, VAR og kommunens procedurer som tilgås via Nexus.</p> <p>Leverandør har pligt til at sikre at medarbejderne er oplært i</p>



		<p>Langeland Kommunes version af KMD Nexus.</p> <p>Kan leverandøren ikke leve op til disse krav, kan de sygeplejefaglige ydelser ikke delegeres til leverandøren.</p>				
3.2.4	<i>Uddelegeret træningsydelser</i>	<p>Leverandøren skal samarbejde med træningsafdelingen i forhold til opfølgning på de uddelegerede træningsydelser. Det er træningsafdelingen der i samarbejde med borger beslutter hvilken træningsindsats der skal udføres. Leverandøren skal leve op til de faglige kvalitetskrav der er og kunne anvende Nexus.</p> <p>Leverandør har pligt til at sikre at medarbejderne er oplært i Langeland Kommunes version af KMD Nexus.</p> <p>Kan leverandøren ikke leve op til disse krav, kan træningsydelser ikke delegeres til leverandøren.</p>				
3.3	<i>Oprettelse og brug af KMD Nexus</i>	<p>Langeland kommune anvender omsorgssystemet KMD Nexus som registrerings-, dokumentations- og kommunikationssystem. Systemet indeholder bl.a. generelle oplysninger om borgernes: stamdata, helbreds og funktionsevnetilstande, medicinordinationer, indsatser, mål og handleanvisninger.</p> <p>KMD Nexus sikrer, at klientoplysningerne stilles til rådighed for de medarbejdere, der har brug for oplysningerne - og ikke andre. Systemet har et indbygget sikkerhedssystem, som forhindrer, at uvedkommende kan læse de ofte følsomme data.</p> <p>KMD Nexus er modulopbygget system således, at den enkelte brugers anvendelse af systemet kan afgrænses til netop de indsatsområder, der er relevante for vedkommendes arbejde.</p> <p>Opstart som leverandør sker tidligst fra det tidspunkt en bruger hos leverandøren tiledes brugerrettigheder. Brugere skal have gennem gået en generel undervisning i brugen af KMD Nexus i forhold til de dokumentationskrav der ligger.</p> <p>Leverandøren skal for egen regning anskaffe hardware samt en fast opkobling til en internetudbyder.</p> <p>Nexus web applikation på PC</p> <table border="1"><tr><td>CPU: Svarende til 3. nyeste generation af Intel Core i3 eller bedre</td></tr><tr><td>Hukommelse: 8 GB RAM eller mere</td></tr><tr><td>Skærm: Systemet er designet til anvendelse med en skærmopløsning på mindst 1280x900 pixels.</td></tr><tr><td>Browser: KMD anbefaler, at Nexus bruges på de versioner af Chrome eller Edge, som supporteres af henholdsvis Google og Microsoft.</td></tr></table>	CPU: Svarende til 3. nyeste generation af Intel Core i3 eller bedre	Hukommelse: 8 GB RAM eller mere	Skærm: Systemet er designet til anvendelse med en skærmopløsning på mindst 1280x900 pixels.	Browser: KMD anbefaler, at Nexus bruges på de versioner af Chrome eller Edge, som supporteres af henholdsvis Google og Microsoft.
CPU: Svarende til 3. nyeste generation af Intel Core i3 eller bedre						
Hukommelse: 8 GB RAM eller mere						
Skærm: Systemet er designet til anvendelse med en skærmopløsning på mindst 1280x900 pixels.						
Browser: KMD anbefaler, at Nexus bruges på de versioner af Chrome eller Edge, som supporteres af henholdsvis Google og Microsoft.						



	<p>Internetforbindelse: Systemet bør anvendes på en fiber internetforbindelse af professionel kvalitet med en hastighed på minimum 100/100 Mbps</p>
	<p>Nexus web på Tablet</p>
	<p>Nexus kan anvendes på en tablet, idet det bruges som en webapplikation i en browser.</p>
	<p>CPU; Hukommelse Svarende til en Samsung Galaxy Tab S3 (2017) eller bedre: 4 kernet 2,2 GHz CPU; 4 GB RAM</p>
	<p>Skærm 10“, minimum 768x1024 pixel målt som ‘CSS width/height’</p>
	<p>Internetforbindelse WiFi : 802.11b (11 Mbps) Mobile : 3G (3 Mbps)</p>
	<p>Operativsystem Android 6.0 eller nyere.</p>
	<p>Browser: Chrome</p>
	<p>KMD Nexus mobile applikation</p> <p>KMD Nexus mobile anvendes på en mobiltelefon vha. en mobilapplikation (app).</p>
	<p>Hardware - minimumsanbefalinger, hurtigere enheder vil give en bedre oplevelse.</p>
	<p>CPU Hukommelse Skærm: Svarende til Samsung A3 (2017) eller bedre 8 kernet CPU, 1,6 GHz 2 GB RAM 4,7” skærm, 720 x 1280 pixels</p>
	<p>Internetforbindelse: Mobile : 3G (3 Mbps)</p>
	<p>Operativsystem Android 6.0 eller nyere.</p>
	<p>Sikkerhed KMD sikrer, at alle personhenførbare data gemt i vores apps er krypterede.</p>
	<p>Langeland Kommune stiller licens og programmet KMD Nexus vederlagsfrit til rådighed.</p> <p>Leverandøren forpligter sig til for egen regning at deltage i de planlagte kurser, som afholdes af Langeland Kommune i brugen af- og Langeland Kommunes opsætning i omsorgssystemet KMD Nexus. Kurser afholdes med 14 dages varsel.</p> <p>Leverandøren forpligter sig til at vedligeholde deres device’s, PC/Tablet og/eller telefoners operativsystem så dette altid er opdateret.</p>





		<p>Leverandøren forpligter sig til at vedligeholde og ajourføre KMD Nexus dvs. installere nye versioner og ændringer som jævnligt udsendes fra KMD. Opdateringerne sker efter kommunens anvisninger.</p> <p>Såfremt det ønskes, kan efterfølgende support eller yderligere kurser fra KMD Nexus systemadministrator tilkøbes. Pris 300 kr. pr. påbegyndt time.</p> <p>Hvis leverandørs medarbejdere ikke på forhånd har kendskab til brug af PC, så er leverandør selv forpligtet til at tilbyde medarbejder et grundkursus i brug af PC.</p> <p>Såfremt Nexus er ude af drift, er leverandøren forpligtet i henhold til lovgivningen at foretage dokumentation som minimum i en skriftlig papirjournal. Når Nexus atter er til rådighed, skal oplysningerne af leverandøren overføres til Nexus.</p> <p>Det er ikke tilladt at personale låner sit login ud til kollega heller ikke i tilfælde af at man ikke er blevet oprettet som bruger.</p> <p>Leverandør skal hurtigst muligt give besked til Langeland Kommune, når der skal oprettes eller slettes brugere af Nexus. Kommunens KMD Nexus administrator telefon 29214008.</p> <p>Langeland Kommune laver regelmæssigt stikprøvekontrol af aktivitet i KMD Nexus og personale fra leverandør indgår på lige fod med andet personale i den kontrol.</p>
4.0	Ophør og ændring af behov	
4.1	<i>Ophør af hjælpen pga. re-visitation</i>	Betaling ophører sammen med ophør af hjælpen.
4.2	<i>Ændring i op og nedadgående retning</i>	Tildeling af hjælp/nedsættelse af hjælp og betaling følger samme dato Leverandør er til enhver tid forpligtet til at anerkende resultatet af visitation og re-visitation, også i tilfælde af, at det medfører økonomiske konsekvenser for leverandøren.
4.3	<i>Indlæggelse, midlertidigt ophold, ferie, flytning og dødsfald</i>	Hjælp og betaling for de indsatser som ikke bliver leveret ophører på dagen for hændelse.
5.0	Lovmæssige krav	
5.1	<i>Forsikring</i>	Leverandøren er forpligtet til at tegne lovpligtige og nødvendige forsikringer, der sikrer medarbejderne og kommunen mod skader og andre tab ved leverandørens og dennes medarbejders handlinger eller undladelser
5.2	<i>Arbejds miljøloven</i>	Leverandøren forpligter sig til at opfylde Arbejds miljøloven Det vil være hensigtsmæssigt, at medarbejdere indenfor personlig pleje får uddannelse i forflytningsteknik samt brug af forflytningshjælpemidler. Omkostninger påhviler leverandør.



5.3	<i>APV og arbejdsredskaber</i>	Leverandøren står for udarbejdelse af en APV i borgerens hjem og er forpligtet til at efterleve den.
5.3.1	<i>Praktisk hjælp</i>	Det skal sikres at medarbejderne kan udføre arbejdet på forsvarlig vis. Der henvises til Arbejdstilsynets vejledning om brug af miljørigtige rengøringsmidler. Redskaberne til brug ved støvsugning og gulvvask skal være mulige at indstille. Borger skal stille redskaber og rengøringsmidler til rådighed. Leverandør kan for egen regning vælge at stille redskaber og rengøringsmidler til rådighed for deres medarbejdere. Leverandøren skal sikre at egne medarbejdere kan arbejde forsvarligt ved at stille rette værnemidler til rådighed som eksempelvis gummihandsker, masker, visir og forklæder.
5.3.2	<i>Personlig pleje og evt. uddelegerede ydelser</i>	<p>Ved behov for større hjælpemidler forstået som arbejdsredskaber som f.eks. plejeseng, lift m.m. så stiller Langeland Kommune hjælpemidlerne til rådighed. Den kommunale Hjælpemiddelafdelingen står for visitation af hjælpemidler. Leverandøren skal sikre at egne medarbejdere kan arbejde forsvarligt ved at stille rette arbejdsredskaber og værnemidler til rådighed som eksempelvis gummihandsker, masker, visir og forklæder.</p> <p>Kan borger ikke selv åbne døren ved besøg og er døren låst, så kan der rekvireres elektronisk låsesystem Bekey. Den kommunale hjælpemiddelafdelingen står for visitation af Bekey. Telefon 63516621.</p> <p>Leverandør skal give besked til Langeland Kommune, når der skal oprettes eller slettes brugere af Bekey. Leverandør har pligt til at give Langeland kommune besked, så snart en medarbejder med adgang til Bekey er stoppet, for at hindre misbrug af adgangen til borgernes hjem. Besked sendes til mail traening.forebyggelse@langelandkommune.dk eller på telefon 6351 6621</p> <p>Langeland Kommune kontrollerer med faste intervaller aktiviteter i Bekey for at sikre sig, at ingen er oprettet i Bekey uden stadig at have et ansættelsesforhold, der nødvendiggør adgang til Bekey på den/ de adresser, som din virksomhed leverer ydelser på.</p>
5.4	<i>Forvaltningsloven, persondataforordningen, databeskyttelsesloven og retsikkerhedsloven på det sociale område</i>	<p>Leverandøren og dennes medarbejdere skal have kendskab til de relevante regler og overholde reglerne i forvaltningsloven, persondataforordningen, databeskyttelsesloven og retsikkerhedsloven om tavshedspligt, videregivelse af oplysninger og notatpligt.</p> <p>Leverandør er underlagt tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som virksomheden får kendskab til gennem udførelse af indsatserne. Dette gælder såvel i forhold til den enkelte borger som til Langeland Kommune. Leverandør skal sikre sig at medarbejder underskriver tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejder har</p>



		tavshedspligt jfr. Borgerlig straffeloven Leverandøren er forpligtet til at samarbejde ved evt. anmodning om aktindsigt. Indsatserne for personlig pleje og praktisk hjælp er omfattet af reglerne for klageadgang.
5.5	<i>Service-loven</i>	Leverandør skal have kendskab til Langeland Kommunes kvalitetsstandard indenfor Servicelovens § 83. Kvalitetsstandarderne findes på kommunens hjemmeside i Servicekataloget.
5.6	<i>Databehandleraftale</i>	
5.6.2	<i>Personlig pleje</i>	Leverandør skal indgå databehandler aftale med Langeland Kommune.
6.0	Beredskab	
6.1	<i>Som ny leverandør</i>	
6.1.1	<i>Praktisk hjælp</i>	Leverandøren skal være i stand til at levere den visiterede ydelse senest 10 hverdage efter borgeren er visiteret hjælpen, har modtaget sit fritvalgsbeviset, leverandør har underskrevet det og sendt kopi retur til borger og kommunen
6.1.2	<i>Personlig pleje</i>	Leverandøren skal være i stand til at levere hjælpen hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter de er oprette i KMD Nexus, har underskrevet databehandleraftale, borgeren er visiteret hjælpen og har modtaget sit fritvalgsbevis retur fra leverandør. Kommunen kan levere hjælpen indtil det er muligt at overdrage opgaven til leverandør.
6.2	<i>Leverandørskifte</i>	Leverandørskifte skal kunne ske senest en måned efter udgangen af den måned, hvor borger har anmodet om skifte af leverandør eller i særlige tilfælde efter aftale.
6.3	<i>Fleksibilitet</i>	
	<i>Personlig pleje</i>	Leverandøren er forpligtet til at opretholde et beredskab således, at ændringer i borgerens plejebestand kan håndteres med kort varsel. Har borger nødkald så skal nødkaldet besvares indenfor 15 min. for at orientere sig om behovet for hjælp og yderligere plan
6.4	<i>Fravær</i>	
6.4.1	<i>Praktisk hjælp</i>	Leverandør er forpligtet til selv at stille afløsere til rådighed under medarbejders ferier, sygdom og andet fravær Leverandør skal sikre at borger får erstatning for den indsats de er bevilliget inden næste planlagte levering.
6.4.2	<i>Personlig pleje</i>	Leverandøren er forpligtet til selv at have et beredskab til at håndtere medarbejders sygdom, ferie og andet fravær
6.4.3	<i>Delegerede ydelser</i>	Leverandøren er forpligtet til selv at have et beredskab til at håndtere medarbejders sygdom, ferie og andet fravær
6.5	<i>Tidspunkter for levering af hjælp</i>	
6.5.1	<i>Praktisk hjælp</i>	Udføres efter aftale med borger Vil blive aflønnet takst for praktisk hjælp.



6.5.2	<i>Personlig pleje</i>	Leverandøren forpligter sig til at kunne varetage personlig pleje alle ugens 7 dage i døgnets 24 timer.
6.6	<i>Kontakt</i>	Borgeren skal kunne komme i kontakt med leverandøren indenfor det tidsrum, hvor leverandøren leverer ydelser. Leverandøren skal sørge for at oplyse borgeren om telefonnummer og evt. kontaktperson.
7.0	Arbejdsklausul	Leverandør skal underskrive Langeland Kommunes arbejdsklausul.
8.0	Økonomi/opgaveløsning	
8.1	<i>Økonomi</i>	Virksomheden skal være momsregistreret Virksomheden skal kunne sende månedlig elektronisk faktura til Langeland Kommunes EAN nr. 5798007067120. Fakturaen skal være udspecificeret for hver enkelt borger med tidsforbrug pr. gang. Afrekning sker månedligt bagud. Langeland Kommune skal have modtaget faktura senest den 15. i næstkommende måned Takstændringer kan foretages med et varsel på 1 måned + løbende måned
8.2	<i>Opgave løsning</i>	Ved første gangs leverandør og ved behov bedes leverandør redegøre for hvordan de vil løfte opgaven. Ved behov kan Langeland Kommune anmode om yderligere dokumentation for virksomhedens drift f.eks. i form af årsregnskaber.
9.0	Oplysningspligt	
9.1	<i>Levering af indsatser</i>	Leverandør har pligt til at meddele borger hvis visiterede indsats leveres med mere end 1 times forsinkelse. Virksomheden er forpligtet til ved væsentlige forhold der kan hindre, forstyrre eller true leverandørens opfyldelse af levering af hjælpen, at kontakte Langeland kommunes Myndighedsafdeling af egen drift. Større uheld eller ulykker som har en om sig gribende indflydelse på borgers velbefindende skal, af hensyn til besvarelse af forespørgelser fra pårørende, presse m.v., straks underrettes til myndighedsafdelingen
9.2	<i>Personale</i>	Leverandøren skal til enhver tid kunne redegøre for sine medarbejderes uddannelsesmæssige baggrund
9.3	<i>Henvendelse/klager</i>	Henvendelse direkte til leverandøren fra borgeren eller andre vedrørende konkrete driftsforhold og hændelser hos borger besvares af leverandøren. Henvendelse og svar omhandlende personlig pleje og uddelegerede ydelser dokumenteres i KMD



		<p>Nexus.</p> <p>Henvendelse fra kommunens borgere eller andre til Langeland Kommune vedrørende den enkelte leverandør eller dennes ansatte videregives til leverandøren. Afhængig af omfanget af henvendelsen, så laver Myndighedsafdelingen en vurdering af om borger selv kan drøfte henvendelsen med leverandør eller om det er kommunen som skal kontakte leverandøren.</p> <p>Langeland Kommune kan bede leverandør om en skriftlig redegørelse.</p>
10.0	Kvalitetskontrol	<p>Leverandør indgår på samme vilkår som kommunens hjemmepleje i uanmeldte tilsyn ved borgerne og evt. stikprøvekontroller.</p> <p>Borgere med privat leverandør vil ligeledes indgå i evt. brugertilfredshedsundersøgelser.</p>
11.0	Kontraktbrud	<p>Det betragtes som kontraktbrud hvis leverandør ikke udfører den visiterede indsats, overholder krav om dokumentation samt overholder de lovmæssige krav.</p> <p>Langeland Kommune vil gå i dialog omkring kontraktbruddene. Sker der ikke opretning og ændringer af det påtalte, så vil leverandør og borger orienteres om, at hjælpen fra privat leverandør ophører med 14 dages varsel.</p> <p>I særlige tilfælde vil hjælpen kunne opsiges med øjeblikkelig virkning f.eks. ved grov eller gentagne misligholdelse af kvalitetskrav.</p> <p>Borger vil i så fald modtage hjælpen fra kommunen indtil evt. ny leverandør er valgt.</p>

Fritvalgsbevisets værdi

Fritvalgsbeviset vil have en værdi af antal minutter til udførelse af indsatser.

Kommunens takster for afregning vil fremgå af Langeland Kommunes takstblad, som er tilgængeligt på kommunens hjemmeside.

Vil du vide mere om fritvalgsordningen

Myndighedsafdelingen Langeland Kommune træffes på tlf. 6351 6070 mandag, tirsdag og torsdag, fredag kl. 10.00 – 12.00

