

## Bilag 8 – Tilbudsbesvarelse

Tilbudsgivers besvarelse af nedenstående spørgsmål, vil danne grundlag for tilbudsvurderingen af underkriterierne "Kvalitet" samt "Leveringssikkerhed og samarbejde". Tilbudsgivers beskrivelse af deres tilbud må maksimalt fylde **25 A4** sider eksklusiv eventuelle bilag. Tilbudsgiver bedes udarbejde deres besvarelse efter samme struktur og rækkefølge som spørgsmålene er stillet efter. Derfor bedes besvarelsen til de enkelte spørgsmål skrives efter hvert af Ordregiverens spørgsmål eller på separat dokument hvor der tydeligt henvises til de konkrete spørgsmål.

### Personlig pleje og praktisk hjælp under underkriteriet kvalitet

*Målsætninger for personlig og praktisk hjælp og hverdagsrehabilitering:*

Udgangspunktet for indsatsen, er at borgeren inddrages aktivt og ses som en ressource i løsningen af opgaven. I løsningen tages hensyn til, at borgerne har forskellige ressourcer, ønsker og behov – og at indsatsen skal målrettes med udgangspunkt i dette. Målet er at forbedre eller fastholde borgerens mulighed for at fortsætte et aktivt og selvstændigt liv.

- 1. Beskriv jeres vision for den gode borgerrelation.*
- 2. Beskriv hvordan I vil håndtere bredden i målgruppen herunder, hvordan man vil:*
  - Starte hjælpen op og skabe kontakt med/møde borgeren.*
  - Planlægge hjælpen med inddragelse af borgeren.*
  - Løbende vurdere borgeren i forhold til den tildelte og leverede hjælp, med hensyn til at sikre kvalitet hos borgere med særlige behov, f.eks. demente og psykisk syge og borgere med misbrug.*
- 3. Beskriv hvordan I vil praktisere og tilrettelægge indsatsen for at opnå den konkrete målsætning for plejen, f.eks. den rehabiliterende tilgang.*
- 4. Beskriv hvordan I vil sikre, at der er kontinuitet i hjælpen/støtten i borgerens hjem.*
- 5. Beskriv hvordan hjælpen foreslås koordineret med borgerens andre leverandører / samarbejdspartnere f.eks. DC og træning.*

### Kvalitetssikring under underkriteriet kvalitet

Udgangspunktet for kvalitetssikring er, at understøtte en lærende organisation, hvor der systematisk følges op på kvaliteten og eventuelle brist i den kvalitet, der møder borgeren. I kvalitetssikringen er ensartet dokumentationspraksis central ligesom bl.a. fokus på kompetencer, planlægning og faglige ledelse.

Målsætninger for kvalitetssikring:

At borgeren modtager den nødvendige hjælp, og at man har et set-up, der skal understøtte en løbende kvalitetsudvikling i organisationen.

- 1. Beskriv jeres kvalitetssikringsprogram, herunder. Hvordan er jeres kvalitetssikringssystem opbygget i forhold til:*
  - Borgerne*
  - Medarbejdere*
  - Ledelse*

- *Samarbejdspartnere*

2. *Beskriv hvordan I vil sikre kvaliteten af de leverede ydelser*
3. *Beskriv hvordan I vil sikre størst mulig sammenhæng og kontinuitet i opgaveløsningen?*
4. *Beskriv hvordan I vil dokumentere jeres arbejde med kvalitet, herunder sikre, at den er tilgængelig for kommunen fx i forbindelse med det kommunale tilsyn?*

### **Medarbejder og kompetenceudvikling under underkriteriet kvalitet**

*Målsætninger vedrørende medarbejdere og kompetenceudvikling:*

Det er en faglig målsætning, at indsatsen overfor borgerne baserer sig på den bedste viden, læring og kunnen. Opgaveløsningen tager udgangspunkt i den enkelte medarbejders faglighed samt organisationens evne til at sikre samarbejde på tværs, kompetenceudvikling og faglig styring.

1. *Beskriv hvordan I vil sikre at medarbejderne har kompetencer inden for de aktuelle faglige områder, hvilket kan variere under kontraktperioden?*
2. *Beskriv hvordan I vil organisere levering af hjælpen, og hvilke uddannelsesmæssige kompetencer I vil tilbyde.*
3. *Beskriv på hvilken måde I vil organisere og udføre arbejdsmiljøarbejdet, herunder sikre udførende personale ergonomisk korrekt arbejdsstilling.*
4. *Beskriv hvorledes I vil sikre efter- og videreuddannelse, der sikrer medarbejdernes nødvendige kompetencer.*

### **Leveringssikkerhed og samarbejde**

Leverandøren må forvente, at der løbende skal udvikles og implementeres nye initiativer i kontraktperioden. Kommunen forventer at leverandøren indgår som partner i disse udviklings og implementeringsopgaver.

Målsætninger vedrørende implementering og samarbejde:

At borgerne uanset valg af leverandør oplever en sammenhængende og koordineret indsats. Det forudsætter et respekt- og tillidsfuldt samarbejde mellem aktørerne.

1. *Beskriv hvordan I vil tilrettelægge opstarten som leverandør?*
2. *Beskriv hvilke tiltag I vil fortage ved opstart af nye borgere fremover?*
3. *Beskriv hvordan I vil sikre dialog og konstruktivt samarbejde i det daglige med:*
  - *Visitationen*
  - *Træningscentret*
  - *Sygeplejen*
  - *De øvrige leverandører af hjemmehjælp*
  - *Dagcentre mm.*
  - *Øvrige leverandører*
4. *Beskriv hvordan I vil samarbejde om implementering af nye initiativer.*

5. *Beskriv hvordan I tænker jeres rolle i nye udviklingsprojekter.*

**Case:**

I kommer hos en begyndende dement kvinde (kaldet borgeren), 82 år gammel. Hun mistede sin ægtefælle for et år siden.

Hun har et barnebarn på 22 år boende. Barnebarnet studerer i København.

Barnebarnet har folkeregister adresse hos mormor.

Borgeren har to voksne børn, der bor i Jylland.

Borgeren får hjælp til både praktiske og personlig opgaver.

Den ene af de pårørende, ringer ofte til jer og beder jer udføre opgaver der ikke er en del af kvalitetsstandarderne, og truer med at skifte leverandør, hvis I ikke gør de ting hun beder om.

Datteren har ugentligt kontakt med jer på kontoret.

Hun kan også finde på at ringe til moren når hjemmehjælperne er til stede, hvor hun beder om at tale med dem.

Hun spørger om anden hjælp end det visiterede, hun er meget vedholdende i hendes krav, om at der lige skal gøres noget andet end det der er visiteret.

Ofte når hjemmehjælperen kommer, er der usædvanligt meget opvask og affald, chips poser, vinflasker mm.

Blandt vasketøjet er der ofte tøj, der ikke ligner borgerens.

Borgeren fortæller hun oplever det er svært at blive gammel, det kører rundt i hendes hoved.

Ofte når hjemmehjælpen er hos borgeren ligger barnebarnet på sofaen og ser TV. Borgeren går hvileløst rundt om sig selv og forsøger at hjælpe hjemmehjælpen, men har vanskeligt ved at koncentrere sig i længere tid af gangen.

Borgeren bliver dårligere og dårligere, men vil ikke acceptere mere hjælp.

Hjemmet og borger bærer præg af, at det er svært at få lov at hjælpe.

Småt spisende og glemmer at drikke. Taber sig.

Der ses at piller ligger på gulvet og borgeren kan ved henvendelse herom blive meget vredladet.

*Beskriv jeres refleksioner og hvordan I vil navigere i overstående case (Udvælg eventuelt nogle problemstillinger i casen)?*

Besvarelsen af casen må maksimalt fylde 1 A4 side.