

Kvalitetskrav til fritvalgsleverandører ved udførelse af helhedspleje efter Ældreloven

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
2. Understøttelse af det frie valg	4
3. Krav til leverandøren	4
3.1 Omfattede indsatser	4
4. Inddeling af forløb i helhedsplejen	5
4.1 Afklaring	6
4.2 Rehabiliteringsforløb 1-3	6
4.3 Plejecenterforløb	7
5. Forventninger til udførsel af hjælpen	7
5.1 Selvbestemmelse	7
5.2 Rehabiliterende tilgang	7
5.3 Kontinuitet.....	7
6. Kvalitet – serviceniveau	8
7. Kvalitet – krav til personaleforhold.....	8
7.1 Uddannelse og kompetenceudvikling	8
7.2 Krav til arbejdsmiljø.....	8
7.3 Krav vedr. præsentation og sproglige færdigheder	9
7.4 Tavshedspligt.....	9
7.5 Behandling af person- og sundhedsoplysninger	9
8. Kvalitet – krav til levering	10
8.1 Tidsrum og frister for levering	10
8. 2 Beredskab og akut hjælp	10
8.3 Hjælpemidler/velfærdsteknologi	10
8.4 Krav vedr. hospitalsindlæggelse og informationspligt.....	10
8.5 Tilbagemeldingspligt	10
9. Dokumentation	11
9.1 Krav vedr. dokumentation	11
9.2 Krav om kvalitetssikring og -udvikling	11
9.3 Tilsyn.....	12
9.4 Utløstede hændelser	12
9.5 Forløbstakster og afregning	12
10. Klager	13
10.1 Klager over afgørelser om tildelt rehabiliteringsforløb	13

10.2 Klager over udførsel af hjælpen.....	13
---	----

1. Indledning

Ældreloven blev vedtaget i Folketinget den 19. december 2024 og trådte i kraft den 1. juli 2025.

Ældreloven tilvejebringer de overordnede lovgivningsmæssige rammer for fremtidens ældrepleje med fokus på tre bærende værdier:

- Den ældres selvbestemmelse
- Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse
- Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

En hjørnesten i Ældreloven er, at hjælpen skal tænkes og leveres som helhedspleje i form af få, sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb ud fra den ældres aktuelle behov og ønsker.

I dette dokument præsenteres kvalitetskravene for udførelse af helhedspleje i Langeland Kommune som beskrevet i Ældreloven. Langeland Kommune forbeholder sig ret til at foretage løbende justeringer af kravene, hvor behovet for præciseringer, ny viden, reorganisering, eksterne vilkår som ændret lovgivning, beslutninger om udbud af relaterede ydelser eller lign. medfører behov for justering.

Når der i dokumentet står anført "leverandøren" menes der "leverandøren af helhedsplejen".

2. Understøttelse af det frie valg

Kommunalbestyrelsen har den 30. juni 2025 besluttet, at der i Langeland Kommune for nuværende anvendes fritvalgsbeviser for at understøtte det frie valg mellem mindst to leverandører, jf. Ældrelovens § 18.

Kommunen skal informere borgerne, når muligheden for at anmode om et fritvalgsbevis er til stede.

Et fritvalgsbevis har karakter af en købsret til den hjælp, som Langeland Kommunes myndighedsafdeling "Rehabilitering og Myndighed" har truffet afgørelse om. Borgeren får med fritvalgsbeviset ret til selv at antage en CVR-registreret virksomhed til at udføre den visiterede hjælp. Dermed skal den leverandør, som borgeren vælger, ikke godkendes af Langeland Kommune, men skal overholde nærværende kvalitetskrav for udførelse af helhedsplejen samt andre relaterede krav. Leverandøren skal selv kontakte Rehabilitering og Myndighed med henblik på det videre forløb og opstart.

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, skal borgeren meddele dette til Rehabilitering og Myndighed i Langeland Kommune. Skift til anden leverandør kan ske med en måneds varsel til den første i måneden. Den nuværende leverandør er forpligtet til at levere, indtil den nye leverandør tager over.

3. Krav til leverandøren

3.1 Omfattede indsatser

Helhedspleje omfatter i henhold til Ældrelovens § 9, stk. 2:

1. Personlig hjælp og pleje

2. Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver m.v. i hjemmet
3. Genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse

Hjælpen skal leveres med et rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende sigte.

Leverandøren skal levere alle ovenstående indsatser i overensstemmelse med gældende lovgivning i dagtimer, om aftenen og natten året rundt.

Leverandøren skal kunne levere indsatserne til alle borgere i Langeland Kommune, der bor i egen bolig og af kommunen er visiteret til helhedspleje i et sammenhængende forløb, jf. Ældrelovens § 10.

Leverandøren har mulighed for at tilbyde tilkøbsydelser ud over de indsatser, som borgeren er visiteret til at modtage. Leverandøren forpligter sig til at sikre, at eventuelle tilkøbsydelser ikke modarbejder en rehabiliterende indsats.

4. Inddeling af forløb i helhedsplejen

Helhedspleje efter Ældreloven tildeles i Langeland Kommune ud fra følgende principper:

- Al opstart af hjælp og ændring i hjælp vurderes gennem en afklaring af borger foretaget af Langeland Kommune. Hvis der, efter en samlet vurdering af borgers forhold, fortsat er behov for hjælp, bevilges der et pleje- og omsorgsforløb i helhedsplejen.
- Helhedsplejen struktureres i tre rehabiliteringsforløb rettet mod borgere i eget hjem med forskellige grader af behov for støtte (RH Forløb 1-3).
- Helhedspleje til beboere på plejecentre tildeles i et særskilt forløb.
- Alle forløb i helhedsplejen kræver en bevilling fra Rehabilitering og Myndighed i Langeland Kommune.
- Forløbene dækker al hjælp til borgerne under den nye ældrelov – dvs. dag, aften og nat.
- Rehabilitering og genoptræning indgår som fast del af helhedspleje (ud over praktisk hjælp og personlig pleje).

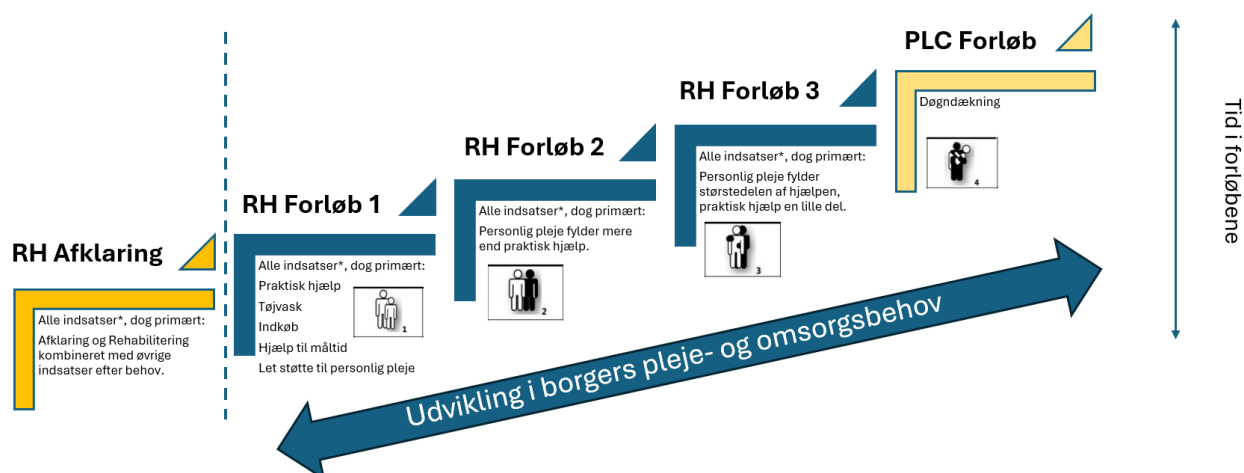
Nedenstående figur viser de få, sammenhængende og rummelige forløb som en trappe. De tre rehabiliteringsforløb (RH Forløb 1, 2 og 3) og PLC Forløb udgør helhedsplejen i Langeland Kommune.

Den blå skrå pil illustrerer, at hvis borgers behov ændrer sig og ikke matcher det tildelte forløb, så vurderes borger med henblik på et nyt forløb – mindre eller større.

Den orange bjælke indikerer, at alle forløb **kan** indeholde alle elementer af helhedspleje, dvs. praktisk hjælp, personlig pleje, rehabilitering og genoptræning.

Den grønne bjælke indikerer, at hjælpen altid skal gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Figur: Forløbsmodel for helhedsplejen i Langeland Kommune



*Alle typer af indsatser under helhedsplejen kan, ved behov, ydes i alle forløb: Personlig pleje, praktisk hjælp, genoptræning uden forudgående indlæggelse.

Hjælpen gives med et rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende sigte.

Forløbene er baseret på funktionsevnevurdering samt tidsintervaller, som definerer hvor meget tid pr. uge en borger kan få hjælp i form af helhedspleje. Tidsintervallet inkluderer personlig pleje, praktisk hjælp og genoptræning. Tidsvurdering beror på en individuel og konkret vurdering og oplyses til leverandøren pr. borger pr. bevilget forløb.

Herunder forklares afklaring og rehabiliteringsforløb nærmere.

4.1 Afklaring

Afklaring tilbydes til alle nye borgere og alle eksisterende folkepensionister, der hidtil har fået hjælp efter serviceloven og skal ændre forløb. Afklaringen har en varighed på op til 12 uger, med mulighed for forlængelse op til 20 uger. Afklaringen kan resultere i en af følgende situationer for borgeren:

- 1) Bliver selvhjulpen
- 2) Visiteres til et af rehabiliteringsforløbene (RH Forløb 1-3) eller et plejecenterforløb (PLC Forløb), afhængigt af borgerens funktionsniveau og behov for hjælp (afgørelse)
- 3) Vurderes til ikke at være berettiget til yderligere forløb i helhedsplejen (afslag)

4.2 Rehabiliteringsforløb 1-3

I henhold til forløbsmodellen er der tre rehabiliteringsforløb (RH Forløb 1-3). Der kan justeres i hjælpen inden for rammerne af det enkelte forløb, uden at borgerens visitation ændres.

Rehabiliteringsforløb 1 er målrettet *borgeren, der klarer det meste selv, men har brug for vejledning og let støtte af den ene eller anden slags, for at vedkommende fortsat kan klare sig selv i dagligdagen*. Borgeren vil typisk have en funktionsevnevurdering på niveau 1.

Rehabiliteringsforløb 2 er for *borgeren, der deltager aktivt i nogle eller flere af dagligdagens aktiviteter, men har brug for vejledning og støtte i en række situationer i dagligdagen for, at vedkommende fortsat kan klare det meste selv*. Borgeren vil typisk have en funktionsevnevurdering på niveau 2-3.

Rehabiliteringsforløb 3 er for *borgeren, der 1) i nogen eller mindre grad kan deltage aktivt i dagligdagens aktiviteter og har brug for en del vejledning og støtte i forbindelse med de fleste opgaver i dagligdagen, eller 2) er ude af stand til at klare opgaver selv og har brug for omfattende hjælp samt vejledning og støtte*. Borgeren vil typisk have en funktionsevnevurdering på niveau 3-4.

4.3 Plejecenterforløb

Plejecenterforløb (PLC Forløb) er for *borgeren, der er beboer på et plejecenter og er ude af stand til at klare opgaver selv og har brug for omfattende hjælp samt vejledning og støtte*.

Beboere i plejebolig er ikke omfattet af retten til frit valg af leverandør.

5. Forventninger til udførsel af hjælpen

Borgerne har med Ældreloven større indflydelse på tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen. Som følge af helhedsplejen og den borgernære visitation vil der være mulighed for op- og nedjusteringer i hjælpen til borgerne på baggrund af en konkret, individuel og faglig vurdering.

5.1 Selvbestemmelse

Det er hensigten i Ældreloven at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Langeland Kommune stiller derfor som krav til leverandøren, at borgerens egne ressourcer inddrages, både de fysiske, sociale og mentale. Leverandøren skal løbende tage højde for borgerens selvbestemmelse i den daglige tilrettelæggelse af opgaverne inden for rammerne af det forløb, som borgeren er bevilget. Det er således borgerens selvstændige liv, sådan som det giver mening for borgeren, der er i fokus. Leverandøren skal inddrage både borger og, hvis borger ønsker det, borgers pårørende.

5.2 Rehabiliterende tilgang

I Langeland Kommune arbejdes der med helhedspleje for at sikre, at borgeren får den hjælp og støtte, borgeren har brug for både nu og fremadrettet. Det betyder, at leverandørens daglige arbejde med pleje og praktisk hjælp mv. altid skal foregå ved at inddrage borgeren og med en forebyggende og rehabiliterende tilgang.

5.3 Kontinuitet

Et vigtigt omdrejningspunkt i Ældreloven er sikring af kontinuitet omkring den enkelte borger med så få forskellige fagpersoner i hjemmet som muligt. Langeland Kommune har organiseret sig i tværfaglige teams for at imødekomme tværfaglighed og kontinuitet. En leverandør som ønsker at operere som fritvalgsbevisleverandør i henhold til helhedsplejen skal udføre hjælpen med fokus på at sikre en lignende tværfaglig indsats omkring borgeren og med få forskellige medarbejdere omkring borgeren, hvorved borgeren får en høj oplevelse af kontinuitet.

6. Kvalitet – serviceniveau

Langeland Kommunes servicekatalog, som er tilgængeligt via hjemmesiden, indeholder kvalitetsstandards for kommunale ydelser efter Serviceloven. Kvalitetsstandarderne er et godt værktøj til at forventningsafstemme mellem Langeland Kommune og borgere, der har brug for hjælp. Kommunalbestyrelsen har truffet beslutning om, at kvalitetsstandarderne for Serviceloven også anvendes i forhold til Ældreloven med det formål at tydeliggøre serviceniveauet.

Medarbejderne i hjemmeplejen og hos private leverandører kan derved bruge kvalitetsstandarderne til både at forventningsafstemme med borgeren og som vejledning til, hvordan hjælpen i det tildelte helhedsplejeforløb kan udmønte sig.

Den private leverandør skal kunne levere samme serviceniveau som Langeland Kommune.

7. Kvalitet – krav til personaleforhold

7.1 Uddannelse og kompetenceudvikling

Medarbejdere, der udfører hjælp efter Ældreloven, skal som udgangspunkt have en sundheds- eller socialfaglig uddannelse.

Helhedsplejen indebærer i henhold til Ældreloven krav om at kunne levere genoptræning og rehabiliterende indsatser i alle forløb. Det medfører krav om ansættelse af terapeuter hos de private leverandører. Det forventes, at der fra januar 2027 også indgår krav om levering af sygepleje.

Alle medarbejdere skal være bekendt med at overholde hygiejniske principper i forhold til levering af indsatser, jf. love, regler og retningslinjer på området.

Alle medarbejdere skal være i stand til at dokumentere fyldestgørende i KMD Nexus herunder at kunne anvende døgnrytmeplan.

Leverandøren er selv ansvarlig for eventuel oplæring af medarbejdere.

7.2 Krav til arbejdsmiljø

I hjemmeplejen er borgernes hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Leverandøren skal derfor overholde den til enhver tid gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder udarbejde og følge op på en arbejdspladsvurdering.

Leverandøren skal bidrage til at skabe og udvikle et godt arbejdsmiljø. Arbejdsmiljøindsatsen handler bl.a. om at fremme trivsel, sundhed, forebygge sygefravær- og arbejdsulykker og fastholde medarbejdere på arbejdspladsen. Det handler bl.a. om at håndtere det potentielle dilemma i hjemmeplejen mellem borgerens hjem og medarbejderens arbejdsplads.

Leverandøren skal:

- sikre introduktion og kompetencer til medarbejdere i tilgang og arbejdsmetoder samt brug af hjælpemidler ud fra en generel risikovurdering eller en specifik APV
- sikre, at der er arbejdsmiljøhjælpemidler til stede i hjemmet for at kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt

- orientere om, at borgeren selv skal stille de hjælpemidler til rådighed, som normalt er i alle hjem, hvis leverandøren skal bruge dem for at levere en indsats (sædvanligt indbo, f.eks. klude, støvsuger mv.)
- selv stille øvrige arbejdsmiljø hjælpemidler/redskaber til rådighed, som skal bruges for at levere en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig indsats i borgerens hjem, f.eks. personlige værnemidler og handsker mm.
- anvende rengøringsmidler, som er mest muligt skånsomme overfor arbejdsmiljø og det omgivende miljø i almindelighed. Borgeren er ansvarlig for at anskaffe de rengøringsmidler, som leverandøren anvender.
- understøtte og overholde gældende arbejdsmiljømæssige vejledninger om forflytning, løft og anden manuel håndtering af personer samt en tydelig beskrivelse af tilgangen til risikofyldte opgaver hos borgerne, herunder hensigtsmæssig brug af hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger
- dokumentere forhold med betydning for arbejdsmiljøet i borgers hjem for at dele viden med andre leverandører af helhedspleje. Dokumentation foregår i omsorgssystemet KMD Nexus.
- sikre, at dennes medarbejdere og eventuelle underleverandører efterlever Langeland Kommunes politikker for et sundt arbejdsmiljø, herunder særligt rygepolitik for medarbejdere

7.3 Krav vedr. præsentation og sproglige færdigheder

Leverandørens medarbejdere skal kunne gøre sig forståelige på dansk, både mundtligt og skriftligt og bære et synligt skilt (legitimation) med personens navn og billede samt navnet på leverandøren. Medarbejderne skal uopfordret præsentere sig og vise legitimationen, når de kommer ud til borgere, de ikke er vant til at arbejde hos.

7.4 Tavshedspligt

Leverandøren og dennes medarbejdere er underlagt de til enhver tid gældende regler om tavshedspligt for offentligt ansatte.

Alle leverandørens medarbejdere skal underskrive erklæring på at have modtaget information om gældende regler om tavshedspligt. Dette er et forhold mellem leverandøren som arbejdsgiver og leverandørens ansatte personale.

7.5 Behandling af person- og sundhedsoplysninger

Leverandøren er ansvarlig for, at al behandling af person- og sundhedsoplysninger, der som følge af ydelser leveret i henhold til fritvalgsbeviset, er overladt til denne, til enhver tid behandles i overensstemmelse med gældende ret, jf. retssikkerhedsloven § 43, stk. 2. Herunder, at leverandørens medarbejdere til enhver tid er uddannet til og relevant vejledt om behandling, opbevaring og deling af person- og sundhedsoplysninger i overensstemmelse med gældende ret.

Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at dennes behandling af person- og sundhedsoplysninger sker i overensstemmelse med kommunens enhver tid gældende databeskyttelsespolitik.

Det er et krav, at der skal udarbejdes en databehandleraftale.

8. Kvalitet – krav til levering

I det følgende beskrives krav til levering af helhedsplejen hos leverandøren.

8.1 Tidsrum og frister for levering

Borgeren har krav på at få den visiterede hjælp. Leverandøren må ikke af egen drift aflyse hjælpen.

Leverandøren skal:

- sammen med borgeren aftale, hvornår den visiterede hjælp leveres hen over ugen
- kunne kontaktes i det tidsrum, hvor indsatserne leveres
- kun levere hjælpen, når borgeren er til stede i hjemmet, så borgeren deltager mest muligt i levering af indsatserne, jf. det rehabiliterende sigte
- kunne levere personlig pleje døgnet rundt alle ugens dage (24/7/365)
- informere borgeren ved ændring af aftaler

8.2 Beredskab og akut hjælp

Leverandøren er forpligtet til at have et beredskab til at kunne levere akut hjælp hos borgerne.

Formålet er at sikre borgeren den nødvendige hjælp i nødsituationer.

Leverandøren skal:

- have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel ol.
- levere akut hjælp til borgere, der kontakter leverandøren med akut behov

8.3 Hjælpemidler/velfærdsteknologi

Leverandøren skal:

- være behjælpelig med at borgere får hjælp til at bruge de bevilgede hjælpemidler/velfærdsteknologi i hverdagen (f.eks. hvis borgeren, efter introduktion fra leverandøren af hjælpemidlet, ikke selv er i stand til at anvende det)
- vedligeholde og rengøre hjælpemidler/velfærdsteknologi, fx sikre at skylletoilet er rengjort

8.4 Krav vedr. hospitalsindlæggelse og informationspligt

Borgeren eller pårørende har pligt til at informere leverandøren om borgers indlæggelse. Hvis hjælpen ændres efter hospitalsophold, skal leverandøren give besked til Rehabilitering og Myndighed.

Leverandøren skal:

- afbestille/genbestille mad, aktiviteter, træning mv., hvis en borger indlægges/udskrives eller bortrejser/hjemkommer i en kortere eller længere periode
- give den pleje, der skønnes nødvendig, når en borger udskrives til eget hjem uden forudgående revisitation (udskrives til vanlig hjælp)

8.5 Tilbagemeldingspligt

Det følger af Ældreloven, at helhedsplejen løbende skal tilpasses borgerens behov. Leverandøren har derfor tilbagemeldingspligt til Rehabilitering og Myndighed, hvis borgers behov ændrer sig, eller andre

forhold har betydning for hjælpen. Der kan foretages en fornyet afklaring af borgeren, når Rehabilitering og Myndighed vurderer, at der er behov for det.

Leverandøren skal:

- overholde tilbagemeldingspligt overfor Rehabilitering og Myndighed, hvis borgers funktionsevne eller behov ændrer sig, eller andre forhold har betydning for hjælpen f.eks. bolig
- sikre, at alle medarbejdere observerer og via KMD Nexus viderebringer oplysninger om eventuelle ændringer i borgers funktionsniveau og helbredstilstand med henblik på tidlig opsporing af begyndende sygdom
- iværksætte en øjeblikkelig handling, hvis en borgers plejebehov ændres akut og midlertidigt
- kontakte Rehabilitering og Myndighed, hvis borgerens behov ændrer sig i op- eller nedadgående retning, og ændringen vurderes at være permanent

9. Dokumentation

9.1 Krav vedr. dokumentation

Leverandøren skal leve op til notat- og journaliseringspligt, jf. den til enhver tid gældende lovgivning. Aktuelt drejer det sig om:

- databeskyttelsesloven
- forvaltningsloven
- offentlighedsloven
- ældreloven
- serviceloven
- sundhedsloven
- journalføringsbekendtgørelsen

Leverandøren er som følge af leverancerne omfattet af den kommunale forsyningskæde og skal derved også efterleve NIS 2-loven. Dokumentation skal ske via det til enhver tid af kommunen anviste omsorgssystem.

Leverandøren skal:

- føre journal for alle borgere, der modtager rehabiliteringsforløb efter Ældreloven
- dokumentere indsatser og væsentlige oplysninger, observationer og aftaler i forbindelse med borgeren
- opdatere borgers journal via relevante skemaer/tilstande
- tilstræbe, at dokumentation så vidt muligt foregår hos borgeren
- sikre retvisende oplysninger som grundlag for afregning
- dokumentere inaktive perioder, når borger f.eks. er på ophold i anden kommune
- sikre kommunikation med Rehabilitering og Myndighed igennem opgaver

9.2 Krav om kvalitetssikring og -udvikling

Leverandøren skal:

- sikre, at hjælpen til borgerne leveres i overensstemmelse med den konkrete visitation og ud fra Langeland Kommunes serviceniveau for den leverede ydelse
- føre egenkontrol og følge op herpå for at sikre, at indsatser leveres korrekt, i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne og de krav, som fremgår af nærværende kvalitetskrav

9.3 Tilsyn

Som en del af Ældreformen er der etableret et nyt tværkommunalt ældretilsyn, der samler de nuværende 98 kommunale tilsyn og det statslige ældretilsyn under én fælles model. Samtlige leverandører i forhold til helhedspleje er underlagt det tværkommunale tilsyn, dvs. at tilsynet også omfatter private leverandører.

Langeland Kommune tilhører Ældretilsyn Syd, der varetages af Silkeborg Kommune.

9.4 Utilsigtede hændelser

Leverandøren er forpligtet til at rapportere utilsigtede hændelser (UTH), som beskrevet i Sundhedslovens kapitel 61 i Dansk Patientsikkerhedsdatabase. Leverandøren er forpligtet til at analysere og drage læring af de utilsigtede hændelser, som leverandørens personale er involveret i, med det formål at skabe øget patientsikkerhed.

9.5 Forløbstakster og afregning

De enkelte rehabiliteringsforløb er opdelt efter fastsatte standardtidsspænd, som oplyses af Rehabilitering og Myndighed. Det er afgørende, at leverandøren kan løse de nødvendige og tildelte opgaver inden for den samlede tid afsat i forløbet. Samtidig skal leverandøren være i stand til at afpasse tiden hos den enkelte borger i forhold til borgerens behov. Borgeren har således krav på at modtage relevante forløbsydelser inden for det rehabiliteringsforløb, som borgeren er bevilget uagtet, at den praktiske udførsel af hjælpen måtte overstige det oplyste standardtidsspænd.

Rehabiliteringsforløb 1 og 2 afregnes med en fast forløbstakst, der gives pr. uge pr. borger inden for det pågældende forløb. Forløb 3 afregnes ud fra en individuel takst pr. borger i forhold til det konkrete ressourceforbrug, idet forløbene tidsmæssigt vil kunne spænde meget bredt.

Vejledende forløbstakster for indeværende år fremgår af Langeland Kommunes hjemmeside. Der beregnes efterkalkulerede forløbstakster for det foregående år. De efterkalkulerede takster danner baggrund for en efterregulering af det foregående års afregning, både i op- og nedadgående retning, jf. Ældrelovens § 19, stk. 5.

Afregning for leverede forløb sker månedsvis og bagudrettet, senest den 7. i efterfølgende måned. Leverandørens fakturering skal afspejle de leverede forløb og indeholde oplysninger om CPR-nr., forløb og periode for levering. I forbindelse med fakturering redegøres for ændringer og aflysninger af hjælp.

Ydelser til borgeren, og dermed afregning, ophører med øjeblikkelig virkning ved dødsfald.

10. Klager

10.1 Klager over afgørelser om tildelt rehabiliteringsforløb

I henhold til Ældrelovens § 30 er der mulighed for at klage over tildelingen af det samlede forløb. Det betyder, at borgeren kan klage til Rehabilitering og Myndighed over det forløb, som vedkommende har fået bevilget. Kommunen har herefter pligt til at genvurdere afgørelsen. Hvis klagen ikke giver kommunen anledning til at ændre afgørelsen, sendes klagen videre til Ankestyrelsen.

10.2 Klager over udførsel af hjælpen

Klager over den praktiske udførelse af den tildelte hjælp videregives umiddelbart til leverandøren, der er forpligtet til snarest til Rehabilitering og Myndighed at udarbejde en redegørelse, der kan danne baggrund for et svar til borgeren. Ved klager er leverandøren forpligtiget til at videregive alle relevante oplysninger til sagens behandling. Hvis klagen skønnes berettiget, er leverandøren forpligtet til umiddelbart at bringe de påklagede forhold i orden uden beregning.