

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

26. november 2018

(UDKAST)

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

Indholdsfortegnelse

1. Formål	4
2. Risici og hændelser som planen skal tage højde for	5
3. Beredskabsplan	6
3.1. Beredskabsplan for Personlig pleje og praktisk hjælp	7
3.2. Beredskabsplan for Madservice.....	11
3.3. Beredskabsplan for Indkøbsordning	15

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

1. Formål

Med Lov nr. 559 af 29. maj 2018 er der indført en bestemmelse om, at kommunalbestyrelsen skal udarbejde en skriftlig beredskabsplan med retningslinjer for, hvorledes en konkurs hos en privat leverandør skal håndteres. Beredskabsplanen skal sikre, at kommunalbestyrelsen er forberedt, og at borgerne dermed berøres mindst muligt af en eventuel konkurs. Bestemmelsen gælder fra den 1. juli 2018, hvor loven trådte i kraft.

Denne beredskabsplan er udarbejdet første gang i oktober 2018 og godkendt af kommunalbestyrelsen den 16. januar 2019.

Beredskabsplanen tager udgangspunkt i det scenarie, hvor en konkursramt leverandør stopper driften med øjeblikkelig virkning eller med meget kort varsel, og ikke kan medvirke til at lette overgangen mellem leverandører.

Planen gælder alle ydelser, som leveres af private leverandører af hjælp i henhold til Servicelovens §§ 83.stk 1, 83. stk. 2, og 83. stk. 3. Det vil sige personlig pleje, praktisk hjælp, madservice og indkøbsordning.

Beredskabsplanen opdateres, når der er behov for det, fx i forbindelse med at samarbejdet med en leverandør ophører eller der indgås kontrakt med nye leverandører. Planen vil desuden blive ajourført én gang årligt. Væsentlige indholdsmæssige ændringer forelægges og godkendes af kommunalbestyrelsen.

2. Risici og hændelser som planen skal tage højde for

I Glostrup Kommune har borgerne, der er visiteret til **praktisk hjælp og/eller personlig pleje** mulighed for at vælge mellem den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør (**Aleris**). I oktober 2018 fik 162 borgere personlig pleje og/eller praktisk hjælp fra Aleris, og 529 borgere fik det fra den kommunale hjemmepleje.

Hjemmeboende borgere, der er visiteret til **madservice**, modtager mad enten fra den kommunale madservice eller fra den private leverandør '**Det Danske Madhus**'. I oktober 2018 modtog i alt 165 borgere madservice i Glostrup Kommune, heraf 39 fra 'Det Danske Madhus'.

Borgere i Glostrup Kommune, som er visiteret til **indkøbsordning** kan vælge mellem to private leverandører af indkøb: '**Intervare**' og '**Egebjerg Købmandsgård**'. I oktober 2018 var 170 borgere visiteret til indkøbsordning, fordelt på 128 borgere hos 'Intervare' og 42 borgere hos 'Egebjerg Købmandsgård'.

Ved konkurs vil det primære fokus være på at give borgerne den fornødne hjælp, og det kan derfor være nødvendigt midlertidigt at suspendere borgernes ret til frit valg i den akutte situation.

3. Beredskabsplan

Ledelsen og relevant personale i Glostrup Kommune skal kende til kommunens beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet, sådan at de kan yde en maksimal og tilrettelagt indsats og være klar til at handle, hvis en konkurs indtræder.

Den kommunale hjemmepleje er forpligtet til at indgå i kommunens beredskab i forbindelse med en privat leverandørs konkurs. Der kan endvidere opstå behov for at trække på vikarbureauer og personale på ældrecentre samt tilbyde enkelte borgere ophold på de Midlertidige Pladser.

De relevante leverandører på pleje- og ældreområdet, kommunens Midlertidige Pladser og ældrecentre skal derfor være informeret om og have kendskab til beredskabsplanen.

Skemaet nedenfor indeholder data på de personer, der har ansvaret for de forskellige områder og opgaver, som er beskrevet i de nedenstående beredskabsplaner. Data må IKKE udleveres til borgere, pårørende mv og må IKKE benyttes til andet end formålet.

Titel	Navn	Telefon	Mail
Direktør	Martin Roed		
Centerchef for Sundhed og Velfærd	Britt Bergstedt		
Rehabiliteringsområdet			
Rehabiliteringschef	Maybrith Gronemann		
Leder for Visitationen mm.	Catrine Lunn Madsen		
Leder af hjemmepleje/ - sygepleje (team 1)	Kathrine Godtkjær Lauritsen		
Leder af hjemmepleje/ - sygepleje (team 2)	Jørgen Jensen		
Ældrecenterområdet			
Ældrecenterchef	Louise Høg		
Leder af kommunal madservice på ældrecenter Hvissinge	Annette Elsberg		
Private leverandører			
Aleris Omsorg	Helle Sloth		
Det Danske Madhus	Dorte Borup Jørgensen		
	Mette Lei		
	Kundeservice		
Egebjerg Købmandsgård	Hans Henrik Jørgensen		
Intervare	Morten Bergmann Piil		

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

3.1. Beredskabsplan for Personlig pleje og praktisk hjælp

Hvis der sker en konkurs hos en privat leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp, skal denne beredskabsplan bruges. Det beskrives, hvad der skal gøres, hvornår, og hvem der er ansvarlig.

Det primære formål er at sikre, at borgerne får den livsnødvendige hjælp, de har behov for og er visiteret til.

Beredskabsplanen tager udgangspunkt i, at Glostrup Kommunes hjemmepleje overtager borgerne, indtil den enkelte borger har valgt ny leverandør.

Indsats	Beskrivelse	Deadline for udførelse	Ansvarlig
Konkurs indtræffer	Den private leverandør kontakter: <ul style="list-style-type: none">- Centerchef for Sundhed og Velfærd- Rehabiliteringschefen Den private leverandør overdrager nøglerne til borgernes private hjem og udleverer kørelister til Rehabiliteringschefen.	Straks efter, at konkursen er indtruffet	Den private leverandør
Orientering	Følgende skal orienteres om konkursen: <ul style="list-style-type: none">- Afdelingsleder for Visitationen (orienteres af Rehabiliteringschef)- Leder af hjemmepleje/-sygepleje team 1 og team 2 (orienteres af Rehabiliteringschef)- Direktør (orienteres af Centerchef for Sundhed og Velfærd)- Borgmester og Formanden for Social-, Sundheds- og Seniorudvalget (orienteres af Direktør)	Straks efter besked om konkurs	Rehabiliteringschef, Centerchef for Sundhed og Velfærd Direktør
Etablering af beredskabsteam	Rehabiliteringschef, ledelsen i Visitationen og ledelsen i hjemmeplejen etablerer i samarbejde et beredskabsteam med relevante medarbejdere, herunder en udviklingskonsulent fra 'Sundhed og Udvikling'.	Hurtigst muligt, dog senest inden for 6 timer	Rehabiliteringschef

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	<p>Beredskabsteamet mødes hurtigst muligt efter orientering om konkurs.</p> <p>Beredskabsteamet har til opgave at styre og lede arbejdet. Teamet orienterer hinanden om udvikling i sagen hver dag og beslutter, hvilke tiltag, der skal gennemføres.</p>		
Liste over borgere	<p>Der trækkes en liste i det kommunale omsorgssystem (CURA) over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke borgere der modtager hjælp fra den konkursramte leverandør? • Hvilken hjælp borgerne modtager – fordelt på personlig pleje og praktisk hjælp og dag, aften og nat. 	Hurtigst muligt, dog senest indenfor 12 timer	Rehabiliteringschef
Koordinering og prioritering af hjælp	<p>Beredskabsteamet mødes og koordinerer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgere, som modtager hjælp fra den konkursramte leverandør, skal have ændret leverandør til den kommunale hjemmepleje i det kommunale omsorgssystem CURA (Visitationen) • Kørelister for 3 dage frem udleveres af konkursramt leverandør (Visitationen) • Skabe overblik over hvilken hjælp den enkelte borger skal have. Borgere, som skal have hjælp til medicin, ernæring og personlig pleje prioriteres først. Der ydes ikke hjælp til rengøring og tøjvask i de første 14 dage efter at konkursen er trådt i kraft (den kommunale hjemmepleje) • Borgere, som kan undvære hjælp de første 24 timer, kontaktes pr. telefon (den kommunale hjemmepleje) 	Inden for 12 timer	Rehabiliteringschefen

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	<ul style="list-style-type: none"> Inddragelse af alt relevant personale, herunder evt. inddragelse af vikarbureau (den kommunale hjemmepleje) 		
Første kontakt til berørte borgere	Alle borgere – eller evt. deres pårørende - fra den konkursramte leverandør, der skal modtage hjælp inden for den kommende uge, kontaktes pr. telefon. De orienteres om konkursen, og at den kommunale hjemmepleje midlertidigt overtager hjælpen.	Inden for 24 timer	Ledelsen i den kommunale hjemme(syge)pleje
Orientering til borgerne	<p>Udviklingskonsulenten fra 'Sundhed og Udvikling' udsender breve til alle borgere, som har modtaget hjælp fra den konkursramte leverandør. Her orienteres om:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konkursen Hvordan hjælpen koordineres Kontaktoplysninger til Visitationen og den kommunale hjemmepleje <p>Alle borgere, som har den kommunale hjemmepleje som leverandør, orienteres pr. brev om, at der de kommende uger kan forekomme uregelmæssigheder i levering af hjælpen.</p>	Inden for 24 timer	Rehabiliteringschef
Orientering i og uden for organisationen	Den kommunikationsansvarlige i 'Sundhed og Udvikling' udarbejder en pressemeddelelse, som lægges på hjemmeside og intranet.	Inden for 24 timer	Centerchef for Sundhed og Velfærd
Afklaring af juridiske og økonomiske problemstillinger	I samarbejde med kommunens jurist og CØS laves der en oversigt over den økonomiske konsekvens, og der indgives et krav i konkursboet. Garantistiller (banken) skal have meddelelse om, at Glostrup Kommune ønsker at trække på garantien.	Inden for en måned	Centerchef for Sundhed og Velfærd
Opfølgingsmøde	Beredskabsteamet afholder et evalueringsmøde, hvor konkursberedskabsplanen gennemgås og evt. justeres i forhold til erfaringerne.	Inden for en måned	Rehabiliteringschef

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	Der udarbejdes desuden en plan for at genoprette borgernes frie valg af leverandør inden for personlig pleje og praktisk hjælp.		
Orientering til SSSU og Økonomiudvalg	Social-, Sundheds- og Seniorudvalget og Økonomiudvalget orienteres om håndteringen af konkursen, når det hele er overstået.	Inden for en måned	Centerchef for Sundhed og Velfærd

3.2. Beredskabsplan for Madservice

Hvis der sker en konkurs hos leverandøren af Madservice, skal denne beredskabsplan anvendes.

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

Formålet er at sikre, at borgerne får den mad, de har behov for i rette tid. Glostrup Kommune overtager opgaven, indtil der er fundet en ny leverandør.

Indsats	Beskrivelse	Deadline for udførelse	Ansvarlig
Konkurs indtræffer	<p>Den private leverandør kontakter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centerchef for Sundhed og Velfærd - Ældrecenterchef <p>Den private leverandør fremsender en liste over, hvornår borgerne senest har modtaget mad.</p>	Straks efter, at konkursen er indtruffet	Den private leverandør
Orientering	<p>Følgende skal orienteres om konkursen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leder af den kommunale madservice (orienteres af Ældrecenterchefen) - Rehabiliteringschefen (orienteres af Ældrecenterchefen) - Afdelingsleder for Visitationen (orienteres af Rehabiliteringschef) - Lederne af hjemmepleje/-sygepleje team 1 og team 2 (orienteres af Rehabiliteringschef) - Direktør (orienteres af Centerchef for Sundhed og Velfærd) - Borgmester og formanden for Social-, Sundheds- og Seniorudvalget (orienteres af Direktør) 	Straks efter besked om konkurs	Ældrecenterchefen, Rehabiliteringschef, Centerchef for Sundhed og Velfærd og Direktør
Etablering af beredskabsteam	Ældrecenterchef, rehabiliteringschef, leder af Visitationen, leder af den kommunale madservice og ledelsen i hjemmeplejen etablerer i samarbejde et beredskabsteam med relevante medarbejdere, herunder en	Hurtigst muligt, dog senest inden for 6 timer	Ældrecenterchef

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	<p>udviklingskonsulent fra 'Sundhed og Udvikling'.</p> <p>Beredskabsteamet mødes hurtigst muligt efter orientering om konkurs.</p> <p>Beredskabsteamet har til opgave at styre og lede arbejdet. Teamet orienterer hinanden om udvikling i sagen hver dag og beslutter, hvilke tiltag, der skal gennemføres.</p>		
Liste over borgere	<p>Der trækkes en liste i det kommunale omsorgssystem (CURA) over borgere, der modtager mad hos den konkursramte leverandør:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antal borgere - Liste over udbringningsdage/antal portioner. 	Hurtigst muligt, dog senest inden for 8 timer	Ældrecenterchef
Første kontakt til berørte borgere	<p>Den kommunale madservice kontakter alle borgere, der modtager mad fra den konkursramte leverandør og spørger borgerne, hvornår de senest har modtaget mad, og hvor mange portioner de får leveret om ugen.</p> <p>Borgerne orienteres om konkursen, og om de mulige løsninger.</p> <p>Visitationen ændrer leverandør til den kommunale hjemmepleje i det kommunale omsorgssystem CURA.</p>	Indenfor 24 timer	Ældrecenterchefen
Koordinering og prioritering af indsats	<p>Beredskabet mødes og vurderer overordnet omfanget af opgaven.</p> <p>Planlæggerne i den kommunale hjemmepleje bidrager med deres kendskab til borgernes</p>	I løbet af 24 timer for behov for mad næste dag	Ældrecenterchefen

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	<p>evne til at mestre mulige løsninger.</p> <p>Beredskabet vælger blandt mulige løsninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestilling af madretter i den kommunale madservice - Mad i ældrecentrenes cafeer. 		
Orientering til borgerne	<p>Visitationen udarbejder i samarbejde med den kommunale madservice og en udviklingskonsulent i 'Sundhed og Udvikling' et brev, som udsendes til alle borgere, der har modtaget hjælp fra den konkursramte leverandør. Her orienteres om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konkursen • Hvordan hjælpen koordineres • Kontaktoplysninger til Visitationen og den kommunale madservice 	Inden for 24 timer	Rehabiliteringschefen
Orientering i og uden for organisationen	Den kommunikationsansvarlige i 'Sundhed og Udvikling' udarbejder en pressemeddelelse, som lægges på hjemmeside og intranet.	Inden for 24 timer	Centerchef for Sundhed og Velfærd
Afklaring af juridiske og økonomiske problemstillinger	I samarbejde med kommunens jurist og CØS laves der en oversigt over den økonomiske konsekvens, og der indgives et krav i konkursboet, Garantistiller (banken) skal have meddelelse om, at Glostrup Kommune ønsker at trække på garantien.	Inden for en måned	Centerchef for Sundhed og Velfærd
Opfølgingsmøde	Beredskabsteamet afholder et evalueringsmøde, hvor konkursberedskabsplanen	Inden for en måned	Ældrecenterchef

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	gennemgås og evt. justeres i forhold til erfaringerne.		
Orientering til SSSU og Økonomiudvalg	Social-, Sundheds- og Seniorudvalget og Økonomiudvalget orienteres om håndteringen af konkursen, når det hele er overstået.	Inden for en måned	Centerchef for Sundhed og Velfærd

3.3. Beredskabsplan for Indkøbsordning

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

Hvis der sker en konkurs hos leverandøren af indkøbsordning, skal denne beredskabsplan anvendes. Formålet er at sikre, at borgerne får de nødvendige varer, som de har behov for i rette tid. Glostrup Kommune overtager opgaven, indtil borgerne har valgt en ny leverandør.

Indsats	Beskrivelse	Deadline for udførelse	Ansvarlig
Konkurs indtræffer	Den private leverandør kontakter: <ul style="list-style-type: none"> - Centerchef for Sundhed og Velfærd - Rehabiliteringschef Den private leverandør fremsender en liste over, hvornår borgerne senest har fået udbragt varer.	Straks efter, at konkursen er indtruffet	Den private leverandør
Orientering	Følgende skal orienteres om konkurs: <ul style="list-style-type: none"> - Afdelingsleder for Visitationen (orienteres af Rehabiliteringschef) - Leder af hjemmepleje/-sygepleje team 1 og team 2 orienteres af Rehabiliteringschef)) - Direktør (orienteres af Centerchef for Sundhed og Velfærd) - Borgmester og Formanden for Social-, Sundheds- og Seniorudvalget (orienteres af Direktør) 	Straks efter besked om konkurs	Rehabiliteringschef, Centerchef for Sundhed og Velfærd og Direktør
Etablering af beredskabsteam	Rehabiliteringschef, ledelsen i Visitationen og ledelsen i hjemmeplejen etablerer i samarbejde et beredskabsteam med relevante medarbejdere, herunder en udviklingskonsulent fra 'Sundhed og Udvikling'. Beredskabsteamet mødes hurtigst muligt efter orientering om konkurs. Beredskabsteamet har til opgave at styre og lede arbejdet. Teamet orienterer hinanden om udvikling i sagen hver dag og beslutter, hvilke tiltag, der skal gennemføres.	Hurtigst muligt, dog senest inden for 6 timer	Rehabiliteringschef
Liste over borgere	Der trækkes en liste i det kommunale omsorgssystem (CURA) over	Hurtigst muligt, dog	Rehabiliteringschef

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	<p>dagsaktuelle bestillinger hos den konkursramte leverandør:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antal borgere - Liste over udbringningsdage 	<p>senest inden for 8 timer</p>	
Første kontakt til berørte borgere	<p>Visitationen kontakter pr. telefon alle borgere fra den konkursramte leverandør for at få at vide, hvornår de senest har fået leveret varer, og hvor tit borgeren får leveret varer.</p> <p>Borgerne orienteres om konkursen, og at den kommunale hjemmepleje foretager indkøb lokalt i 14 dage efter, at den private leverandør er gået konkurs.</p>	<p>Indenfor 12 timer.</p>	<p>Rehabiliteringschef</p>
Koordinering og prioritering af hjælp	<p>Beredskabet mødes og vurderer og prioriterer efter, hvor akut borgernes behov for indkøb er.</p> <p>Planlæggerne i den kommunale hjemmepleje bidrager med deres kendskab til borgernes evt. akutte behov.</p> <p>Beredskabet vælger blandt mulige løsninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Den kommunale hjemmepleje køber ind lokalt, særligt for borgere, der har behov for indkøb samme dag - Den kommunale hjemmepleje bestiller ved internetleverandør. <p>Lederne af hjemmepleje/-sygepleje team 1 og team 2 indkalder gruppelederne, som planlægger hjælp ud fra tildelt og prioriteret liste over borgere.</p> <p>Leder af Visitationen indkalder visitatorer til at bestille hjælp.</p> <p>Visitatorer og gruppeledere sidder samlet og fordeler bestillings- og planlægningsopgaven.</p>	<p>I løbet af 12 timer.</p>	<p>Rehabiliteringschef</p>
Orientering til borgerne	<p>Borgere fra den konkursramte leverandør kontaktes af visitator pr.</p>	<p>Inden for 48 timer</p>	<p>Rehabiliteringschef</p>

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

	<p>telefon med information om de næste dages forløb:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvornår kommer hjælpen? - Hvad består hjælpen i? - Hvem yder hjælpen? <p>Visitationen udsender i samarbejde med en udviklingskonsulent fra 'Sundhed og Udvikling' et brev til alle borgere, som har modtaget hjælp fra den konkursramte leverandør. Her orienteres om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konkursen - Hvordan hjælpen koordineres - Kontaktoplysninger til Visitationen og den kommunale hjemmepleje - Information om, hvad Glostrup Kommune gør for at finde en ny leverandør inklusiv tidshorisont. 		
Orientering i og uden for organisationen	Der udarbejdes en pressemeddelelse sammen med den kommunikationsansvarlige i 'Sundhed og Udvikling', som lægges på hjemmeside og intranet	Inden for 24 timer	Centerchef for Sundhed og Velfærd
Ny leverandør	<p>Rehabiliteringschefen undersøger muligheden for at indgå en midlertidig aftale med en anden leverandør.</p> <p>Hvis der bliver indgået en midlertidig aftale med en anden leverandør, udsender Visitationen i samarbejde med en udviklingskonsulent fra 'Sundhed og Udvikling' et brev til alle borgere, som har modtaget hjælp fra den konkursramte leverandør. Her orienteres om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information om, den nye leverandør. - Kontaktoplysninger til Visitationen og den kommunale hjemmepleje. 	Inden for 1 uge	Rehabiliteringschef
Afklaring af juridiske og økonomiske problemstillinger	I samarbejde med kommunens jurist og CØS laves der en oversigt over den økonomiske konsekvens, og der indgives et krav i konkursboet. Garantistiller (banken) skal have meddelelse om, at Glostrup Kommune ønsker at trække på garantien.	Inden for en måned	Centerchef for Sundhed og Velfærd

Beredskabsplan for håndtering af konkurser på hjemmehjælpsområdet

Opfølgningsmøde	Beredskabsteamet afholder et evalueringsmøde, hvor konkursberedskabsplanen gennemgås og evt. justeres i forhold til erfaringerne.	Inden for en måned	Rehabiliteringschef
Orientering til SSSU og Økonomiudvalg	Social-, Sundheds- og Seniorudvalget og Økonomiudvalget orienteres om håndteringen af konkursen, når det hele er overstået.	Inden for en måned	Centerchef for Sundhed og Velfærd