



Bilag 1B

UDKAST

SOCIALFORVALTNINGEN -

**Kvalitetsstandarder for
vedligeholdende træning efter
Servicelovens § 86 til handicappede,
psykisk syge og misbrugere, 2007**

1.0 INDLEDNING	3
2.0 MÅLSÆTNING FOR SOCIALFORVALTNINGENS VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING	4
3.0 VISITATION TIL VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING	5
3.1. MÅLGRUPPE	5
3.2. TILDELING AF VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING.....	5
3.2.1. Tildelingskriterier.....	6
3.2.2. Visitationsforløbet	6
3.2.3 Visitation til ydelser.....	7
3.2.4 Skriftlig afgørelse	8
3.2.4 Sagsbehandlingsfrister	8
3.3. REVISITATION	8
4. LEVERING AF VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING.....	9
4.1. OPSTART AF HJÆLP.....	9
4.2. ÆNDRINGER I LEVERINGEN AF HJÆLPEN	9
5.0 OPFØLGNING PÅ KVALITETSSTANDARDErne	11
6.0 KLAGEVEJLEDNING	12
7.0 LOVGRUNDLAG	13
8.0 KONTAKTOPLYSNINGER	14
10.1 SOCIALFORVALTNINGENS VISITATION.....	14
10.2 SOCIALFORVALTNINGENS PRIVATE LEVERANDØRER	14
9.0 YDELSESKATALOG	16
9.1 Vedligeholdende træning i hjemmet	16

1.0 Indledning

Kvalitetsstandarden indeholder generel serviceinformation om den hjælp, du kan forvente fra Socialforvaltningen, hvis du får behov for en vedligeholdende træningsindsats med henblik på at opretholde eller udvikle færdigheder, som er væsentlige i din dagligdag.

Kvalitetsstandarden indeholder en beskrivelse af Socialforvaltningens serviceniveau for denne ydelse, herunder målsætninger for indsatsen, tildelingskriterier samt hvilke ydelser hjælpen kan bestå af.

I Socialforvaltningen tildeles vedligeholdende træning i hjemmet, ofte i sammenhæng med personlig og praktisk hjælp. Den vedligeholdende træning leveres altid i hjemmet.

Kvalitetsstandarderne godkendes af Socialudvalget en gang om året. Disse kvalitetsstandarder gælder således for 2007. Der er udarbejdet en særskilt kvalitetsstandard for hjemmehjælp, jf. Lov om social service §83.

Kvalitetsstandarderne er opdelt således, at der først beskrives principperne for visitationen til hjemmehjælp. Her beskrives Socialforvaltningens målgruppe, kriterierne for tildeling af hjælpen samt sagsbehandlingsfrister i forbindelse med visitationen. Herefter beskrives principperne for leveringen af hjælpen. I dette afsnit beskrives bl.a., hvordan hjælpen startes op. Afslutningsvis beskrives opfølgningen på kvalitetsstandarderne samt en klagevejledning.

2.0 Målsætning for socialforvaltningens vedligeholdende træning

Socialudvalgets målsætning for vedligeholdende træning tager udgangspunkt i Socialforvaltningens overordnede mission:

Socialforvaltningens mission er at bidrage til at borgere i kontakt med Socialforvaltningen får mulighed for at udvikle og udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv og bidrage til samfundet.

Vedtaget af Socialudvalget 13. september 2006

På baggrund af missionen har Socialudvalget formuleret følgende overordnet målsætning for vedligeholdende træning:

- Den vedligeholdende træning skal, i sammenhæng med Socialforvaltningens øvrige indsats, udvikle, støtte og vedligeholde dine fysiske, psykiske og sociale færdigheder, således at du opnår størst mulig grad af selvhjulpenhed.

3.0 Visitation til vedligeholdende træning

Ifølge lov om Social Service gives tilbud om vedligeholdende træning til personer, som har brug for en målrettet og individuel træningsindsats med henblik på at kunne vedligeholde fysiske, psykiske eller sociale færdigheder.

Nedenfor kan du læse, hvem der kan få bevilget vedligeholdende træning fra Socialforvaltningen, hvor du kan henvende dig og hvordan, der træffes afgørelse om hjælp.

3.1. Målgruppe

Målgruppen er hjemmeboende borgere i aldersgruppen 18 til 65 år, som har brug for vedligeholdende træning på grund af fysiske og psykisk handicap, sindslidelser eller misbrug.

Hvis du er over 65 år, vil du som hovedregel få hjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

3.2. Tildeling af vedligeholdende træning

Tildelingen af vedligeholdende træning varetages af Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation, der har myndighedsansvaret for vedligeholdende træning.

Vurdering af behovet for vedligeholdende træning, vil oftest ske på baggrund af en henvendelse om behov for hjemmehjælp.

Hvis du har brug for hjælp skal du derfor henvende dig til Socialforvaltningens visitationsenheder. Henvendelse om hjælp kan ligeledes komme fra dine pårørende, din praktiserende læge, sygehuse eller fra medarbejdere i Socialforvaltningens voksenteam m.v.

Adresser og telefonnumre findes på Socialforvaltningens hjemmeside (www.kk.dk/Socialforvaltningen) og bagest i denne publikation.

Når Socialforvaltningen har modtaget din henvendelse om hjælp, vil du blive kontaktet af en visitator, som vil aftale et tidspunkt for et visitationsbesøg i dit hjem. Du kan have en bisidder med til denne samtale, hvis du ønsker det. Bisidderen kan f.eks. være et familiemedlem eller en anden, som du har tillid til.

3.2.1. Tildelingskriterier

Visitationen sker ud fra en vurdering af dit funktionsniveau i forhold til almindelige dagligdag opgaver (fx tag bad, klæde sig på, sørge for måltider, indkøb, rengøring).

De fire funktionsniveauer:

- Funktionsniveau 1: Du kan klare opgaven selv uden hjælp og støtte.
- Funktionsniveau 2: Du kan klare opgaven med let støtte og vejledning. Du kan have behov for kortvarig støtte, tilsyn, motivering, vejledning og undervisning for at kunne varetage opgaven selv.
- Funktionsniveau 3: Du har vanskeligt ved at klare opgaven selv, men kan med hjælp deltage aktivt. Du kan have et stort behov for motivation, støtte eller hjælp indenfor et eller flere områder.
- Funktionsniveau 4: Du er på grund af fysiske eller psykiske forhold ude af stand til at klare opgaven selv.

Funktionsevne metoden er udviklet af KL.
Læs mere herom på KL's hjemmeside

For at få tildelt vedligeholdende træning personlig eller praktisk hjælp, skal du som minimum have brug for *let* støtte og vejledning, med henblik på at bevare eller genvinde din evne til varetage en given opgave. Dette svarer til funktionsniveau 2.

Funktionsniveau 1 omfatter også den situation, hvor opgaven måske tager lidt længere tid end den plejer, men hvor du faktisk er i stand til at løse den selv, med den nødvendige tid til rådighed. I dette tilfælde vil du ikke blive tildelt vedligeholdende træning.

Tildelingen af vedligeholdende træning tager udgangspunkt i en konkret individuel vurdering af, hvad du selv kan klare, dit netværk samt hvilken betydning hjælpen har for dig.

Endvidere vil der i vurderingen af dine behov blive taget stilling til et evt. behov for hjemmehjælp. Tildelingen af vedligeholdende træning vil derfor oftest ske for at styrke din selvhjulenhed i forbindelse med tildelingen af hjemmehjælp.

3.2.2. Visitationsforløbet

Visitationssamtalen tager udgangspunkt i din dagligdag, familiesituation og netværk. Samtalen vil handle om dine muligheder for selv at klare personlig pleje og omsorg, daglig husførelse, kontakt til omverdenen m.v. Endvidere vil visitatoren under samtalens løb forsøge at danne sig et overblik over din familie og deres mulighed for at hjælpe til.

Formålet er at finde de områder, som har størst betydning for dig, og hvor du har størst behov for hjælp. Målet med hjælpen er derfor at gøre dig i stand til at klare dig selv eller, hvis dette ikke er muligt, at gøre dig i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.

Hvor du har vanskeligheder, vil samtalen dreje sig om i hvilket omfang du kan komme til at varetage visse opgaver igen ved en kortvarig, målrettet, individuel træningsindsats, som sættes i gang for at udvikle eller fastholde dine færdigheder.

For at kunne arbejde hen imod dette mål, opstiller du og visitatoren konkrete og målbare mål for indsatsen. Disse mål vil senere danne grundlag for hjælpen.

Endvidere vil visitatoren danne sig et overblik over den øvrige indsats som sker i dit hjem. Dette kan eksempelvis være hjemmehjælp, sygepleje, hjemmevejledning, støttekontaktpersonordning mv. Socialforvaltningens indsats skal så vidt muligt planlægges i sammenhæng med den øvrige indsats.

Alle relevante oplysninger samles i et visitationsskema.

Samtykkeerklæring

I forbindelse med samtalen vil du blive bedt om at udfylde en samtykkeerklæring, som skal bruges til at indhente yderligere oplysninger, fx fra din praktiserende læge.

Disse oplysninger skal indhentes for, at vi kan behandle din ansøgning bedst muligt.

Hvis du ikke ønsker at give samtykke, træffes afgørelsen om hjælp på det foreliggende grundlag.

3.2.3 Visitation til ydelser

Visitationen til vedligeholdende træning foretages som tildeling af ydelser i overensstemmelse med Socialforvaltningens ydelseskatalog.

Ydelseskataloget med beskrivelsen af, hvilke ydelser der kan tildeles i forbindelse med visitationen til vedligeholdende træning fremgår af kapitel 9. Vedligeholdende træning vil ofte blive leveret sammen med hjemmehjælp. Se ydelseskataloget for hjemmehjælpsydelser i kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp.

3.2.4 Skriftlig afgørelse

Efter visitationsbesøget udarbejder Socialforvaltningens visitator en begrundet, skriftlig afgørelse. Afgørelsen træffes på grundlag af visitationsskemaet, som du og visitatoren har udfyldt i fællesskab i forbindelse med visitationssamtalen.

Afgørelsen indeholder oplysninger om:

- Hvilke ydelser hjælpen omfatter
- Hvor ofte hjælpen ydes (typisk antal gange pr dag eller pr uge)
- Formålet med hjælpen
- For hvilken periode hjælpen gives (typisk 3 måneder eller derunder, med mulighed for forlængelse i yderligere max 3 måneder)
- Relevante baggrundsoplysninger
- Kontaktoplysninger,
- Klagevejledning

Som supplement til afgørelsen udleveres det udfyldte visitationsskema og kopi af samtykkeerklæringen.

Afgørelsen bliver sendt eller udleveret personligt til dig.

3.2.4 Sagsbehandlingsfrister

Behovet for vedligeholdende træning behandles som oftest i sammenhæng med behov for hjemmehjælp. Derfor gælder samme tidsfrister for afgørelse om vedligeholdende træning, som for afgørelse om hjemmehjælp.

3.3. Revisitation

Vedligeholdende træning ydes som udgangspunkt for en periode af 3 måneder. Inden de tre måneder vil Socialforvaltningens visitation tage kontakt med dig for at vurdere, om hjælpen skal fortsætte.

Som modtager af vedligeholdende træning er du forpligtet til at kontakte og informere visitationen om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, der er blevet bevilget. Ændringer kan f.eks. være ændringer i din fysiske eller psykiske tilstand. Målet er at hjælpen så vidt muligt afspejler dine behov.

4. Levering af vedligeholdende træning

Når Socialforvaltningen har truffet afgørelse om vedligeholdende træning, kan hjælpen sættes i gang. Socialforvaltningens indsats leveres af hjemmeplejens personale på social- og handicapcentre.

I de fleste tilfælde vil træningen ske i sammenhæng med levering af hjemmehjælp. I ganske særlige tilfælde vil træningsindsatsen blive leveret som enkeltstående ydelse. Indsatsen skal altid koordineres med den øvrige indsats, herunder anden træningsindsats, som foregår i dit hjem.

4.1. Opstart af hjælp

Kort tid efter, at vi har truffet afgørelse om tildeling af hjælp, vil du blive kontaktet af Socialforvaltningens social- eller handicapcenter, som vil aftale et tidspunkt for det første besøg. Ved dette besøg aftaler I nærmere om tilrettelæggelsen af hjælpen.

Det vil sige:

- Hvilke ugedage træningen vil foregå
- Forventet tidspunkt
- Hvordan I samarbejder målrettet om de mål, som er opstillet for indsatsen.
- Hvordan træningen tilrettelægges i sammenhæng med såvel hjemmehjælpen som anden hjælp.

I de tilfælde, hvor den vedligeholdende træning er knyttet til levering af hjemmehjælp, skal indsatsen sættes i gang samtidigt med hjemmehjælpen indenfor de tidsfrister, som er fast for hhv. personlig og praktisk hjælp. Disse tidsfrister er beskrevet i kvalitetsstandarderne for hjemmehjælp.

Hvis vedligeholdende træning er bevilget som enkeltstående ydelse skal indsatsen sættes i gang indenfor 7 dage.

Det er helt afgørende, at du er motiveret til at deltage i træningen. Din indsats er en forudsætning for opnåelse af et godt resultat!

4.2. Ændringer i leveringen af hjælpen

Du er forpligtet til at informere Socialforvaltningen om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, du skal have leveret.

Ændringer kan f.eks. være, at du tager på besøg, ferie eller at du skal indlægges på hospitalet. Sådanne ændringer kan betyde, at hjælpen enten skal *flyttes* eller *aflyses*.

Flytning eller aflysning af aftale

Hvis du ønsker at flytte eller aflyse en aftale skal du kontakte dit social- eller handicapcenter så hurtigt som muligt, og senest 24 timer før det tidspunkt, som er aftalt.

Overholder du denne frist vil det være muligt at aftale et erstatningstidspunkt for besøg. Hvis du og hjemmeplejen ikke kan blive enige om et nyt tidspunkt, vil besøget blive betragtet som aflyst fra din side. Besøg, som aflyses fordi du ikke er hjemme, når hjemmeplejen møder til aftalt tid, kan ikke erstattes.

Du skal være opmærksom på, at hjemmeplejen har pligt til at sikre sig, at du ikke er blevet alvorligt syg eller er kommet til skade, hvis du ikke lukker op i forbindelse med et aftalt besøg. Vi kan derfor være nødt til at tilkalde en låsesmed. Denne udgift skal du selv betale, hvis det viser sig, at du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt.

5.0 Opfølgning på kvalitetsstandarderne

Socialudvalget følger op på kvalitetsstandarderne for såvel hjemmehjælp som vedligeholdende træning hvert andet år. Opfølgningsmetoden er gennemførelsen af en brugertilfredshedsundersøgelse.

Brugertilfredshedsundersøgelsen tager udgangspunkt i Socialudvalgets målsætninger.

Endvidere sker en løbende opfølgning ved hjælp af stikprøvekontrol.

6.0 Klagevejledning

Er du utilfreds med den tildelte hjælp, med sagsbehandlingen eller med den udførte opgave kan du indgive en klage.

Hvis klagen er mundtlig, tilbyder socialforvaltningen at formulere klagen på skrift.

Klage vedr. visitationen

Ønsker du at klage over den tildelte hjælp eller sagsbehandlingen i forbindelse med afgørelsen skal du rette din klage til Socialforvaltningens visitationsenheder. Klagen vil blive behandlet inden for 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Klage vedr. den udførte hjælp

Ønsker du at klage over den udførte opgave, herunder leverandørens personale skal du rette din klage til det social- eller handicapcenter, som udfører hjælpen. Klagen vil blive behandlet inden for 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Hvis der ikke gives medhold i klagen sendes klagen videre til:

Klagerådet for Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Sjællandsgade 40
2200 København N

Klagerådet kan ikke ændre en konkret afgørelse, men kan indstille til at en sag bliver behandlet igen. Klagerådet behandler derfor klagen og sender sin indstilling i sagen til Socialforvaltningens direktion. Socialforvaltningens direktion vil herefter tage stilling til sagen og sende dig en afgørelse.

Hvis du stadig ikke er tilfreds, kan du efter servicelovens §166, stk. 2, og senest 4 uger efter, at have modtaget forvaltningens afgørelse, anke sagen til:

Det Sociale Nævn for Københavns og Frederiksbergs Kommuner
Landemærket 11
1119 København K

7.0 Lovgrundlag

Reglerne for vedligeholdende træning er fastsat i Lov om social service, § 86, stk. 2

Ifølge lovgivningen har kommunalbestyrelsen pligt til at tilbyde vedligeholdende træning til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Hjælpen ydes efter en konkret, individuel vurdering.

8.0 Kontaktoplysninger

I det nedenstående fremgår kontaktoplysninger på hhv. socialforvaltningens visitation og kommunale leverandører. Ønskes information om socialforvaltningens private leverandører skal rettes henvendelse til visitationen.

Kontaktoplysningerne opdateres løbende på Københavns Kommunes hjemmeside www.kk.dk

10.1 Socialforvaltningens visitation

Socialforvaltningens visitation er organiseret i to visitationsenheder med hvert deres målgruppeansvar.

Visitationenheden på handicapområdet

Visitationenheden på handicapområdet

Bernstorffsgade 17, 2. sal

1592 København V

Visitationenheden på voksenområdet

Visitationenheden på voksenområdet

Bernstorffsgade 17, 4. sal

1592 København V

10.2 Socialforvaltningens private leverandører

Socialforvaltningen har 4 kommunale leverandører på handicapområdet, der er organiseret i 4 handicapcentre, og 8 kommunale leverandører på voksenområdet, der er organiseret i socialcentre.

Socialcentre	Adresse	Telefonnummer
Amager		
Vesterbro		
Nørrebro		
Valby		
Brønshøj		
Bispebjerg		

Østerbro		
City		

Handicapcentre	Adresse	Telefonnummer
Øst	Øster Fælled torv 13 2100 København Ø	33 17 83 59 / 33 17 83 58
Valdemarsgade	Valdemarsgade 8, 3.sal 1665 København V	33 17 87 98 / 33 17 87 43 / 33 17 59 06
Lærkevej	Lærkevej 3 2400 København NV	33 17 86 80 / 33 17 86 84 / 33 17 86 97
Syd	Radisevej 2, 2300 København S	32 87 75 14

9.0 Ydelseskatalog

I dette afsnit kan du læse, hvilke ydelser du har mulighed for at få tildelt i forbindelse med afgørelsen om vedligeholdende træning. Hvilke ydelser, du modtager, kommer altid an på en individuel vurdering.

Overordnet set er vedligeholdende træning en kortvarig, målrettet indsats, som har til formål at udvikle eller vedligeholde dine færdigheder i forbindelse med udførelse af daglige opgaver. Der opstilles mål for træningsindsatsen, som knytter sig til din mulighed for at varetage daglige opgaver selv, helt eller delvist.

Træningen vedrører såvel fysiske færdigheder som styrke, udholdenhed og koordinationsevne, som mentale færdigheder som koncentration og hukommelse

Træningen skal understøtte og være forbundet med varetagelse af daglige rutiner i hjemmet, personlige hygiejne samt varetagelse af kontakt med omverdenen f.eks. skriftlig og mundtlig kommunikation, opgaver i forbindelse med erhvervsmæssig tilknytning m.v.

Træningen tænkes ind i og sammen med tildelingen og leveringen af andre ydelser i hjemmet, typisk hjemmehjælp.

9.1 Vedligeholdende træning i hjemmet	
Ydelsen kan omfatte	Træningsydelser kan omfatte: <ul style="list-style-type: none"> • Instruktion og undervisning (i daglige rutiner, personlig hygiejne, kontakt til omverdenen m.v.) • Træning af mentale færdigheder (hukommelse, koncentrationsevne, struktur i dagligdagen etc.) • Træning i forbindelse med udførelse af personlig pleje • Træning i forbindelse med praktiske opgaver i hjemmet (indkøb, rengøring, madlavning, tøjvask) • Træning i forbindelse med erhvervsmæssig tilknytning
Ydelsens omfang	Vedligeholdelsestræning kan som hovedregel ske 1-3 gange om ugen i op til tre måneder. Herefter er mulighed for at hjælpen kan forlænges i yderligere 3 måneder. Det er væsentligt, at handlingsplanen formuleres som et klart mål, med angivelse af ønskede resultat og tid.