

# Kvalitetsstandarder

## Voksenhandicap og Socialpsykiatri



## Indholdsfortegnelse:

Hvad er en kvalitetsstandard?.....	3
Kvalitetsstandarder - Generelle forhold .....	3
Kvalitetsstandarder og typiske opgaver.....	9
1. Samarbejde med pårørende.....	9
2. Praktisk hjælp - overtagende ydelse.....	10
3. Praktisk hjælp - støttende ydelse .....	11
4. Ernæring .....	12
5. Personlig pleje .....	13
6. Psykisk støtte .....	14
7. Hverdagsliv .....	16
8. Rådgivning, vejledning og undervisning.....	18
9. Aktiviteter .....	19
10. Beskæftigelse .....	20



## Hvad er en kvalitetsstandard?

En kvalitetsstandard beskriver det kommunale serviceniveau og de kvalitetsmål, som Byrådet har besluttet. Kvalitetsstandarder er et redskab til at skabe sammenhæng mellem de politiske mål, afgørelser om hjælp og levering af ydelserne. Endvidere er kvalitetsstandarder et vigtigt redskab til, at borgerne kan få kendskab til, hvilken service der tilbydes på det generelle niveau.

## Kvalitetsstandarder - Generelle forhold

<b>Hvad dækker tilbuddet?</b>	<p>Tilbuddet omfatter støtte til voksne personer med handicap og sindslidelse, og som primært er pensionister.</p> <p>Tilbuddet omfatter</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bostøtte.</li><li>• Aktiviteter.</li><li>• Dagtilbud.</li><li>• Støttecentre.</li><li>• Botilbud med og uden døgndækning.</li><li>• Specialiserede tilbud, der retter sig mod særlige diagnoser og handicaps.</li></ul>
<b>Hjælpen ydes fra følgende centre</b>	<p>Området er organiseret i 6 centre, der tilbyder bostøtte, dag- og døgntilbud, herunder både generelle og specialiserede tilbud.</p> <p><u>Socialpsykiatrisk Center</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rosengården (bo- og dagtilbud samt akuttilbud).</li><li>• 4 støttecentre.</li></ul> <p><u>Center Øst</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Grønbjergshjemmet (botilbud).</li><li>• Bostøtte og cafétilbud.</li><li>• Botilbud uden døgndækning.</li><li>• ADHD/Autismespektrumforstyrrelser, (bostøtte).</li><li>• Ternevej 4: ADHD/Autismespektrumforstyrrelser, (midlertidigt botilbud uden døgndækning).</li></ul> <p><u>Center Bakkehuset</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bakkehuset (bo- og dagtilbud).</li></ul> <p><u>Center vest</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Brohuset (botilbud).</li><li>• Bostøtte og cafétilbud.</li><li>• Botilbud uden døgndækning.</li></ul> <p><u>Skelbæk Centeret</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bostøtte.</li><li>• Holmelunden (botilbud).</li><li>• Satellitten (midlertidigt botilbud).</li><li>• MSM (dagtilbud).</li><li>• Hatkjærhus (naturdagtilbud).</li></ul>



	<p><b>Å-Center Syd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langagerparken (botilbud).</li> <li>• Tværgade (botilbud uden døgndækning).</li> <li>• Engdraget (botilbud uden døgndækning).</li> <li>• Bostøtte og cafétilbud.</li> <li>• Me-Tri (dagtilbud).</li> <li>• Skovbrynet (dagtilbud).</li> <li>• Skjern Industri-Service (dagtilbud).</li> <li>• Kursuscenter Bøgely.</li> </ul>
<p><b>Formålet med ydelsen og centrale principper</b></p>	<p>Ydelsen skal medvirke til at skabe en tilværelse for brugeren ud fra den enkeltes egne præmisser og:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fastholde eller udvikle personlige færdigheder.</li> <li>• skabe eller opretholde struktur i hverdagen.</li> <li>• skabe eller opretholde netværk og sociale relationer, der sætter den enkelte i stand til at deltage og gøre brug af samfundets tilbud.</li> <li>• understøtte den enkeltes initiativ og handlekompetencer.</li> </ul> <p>Centrale principper:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Så vidt muligt i nærmiljøet.</li> <li>• Hjælpen og støtten skal være så lidt indgribende i dagligdagen, som muligt.</li> </ul> <p>Vi arbejder med fokus på brugeren og har som mål at sikre et aktivt liv med selvbestemmelse gennem en helhedsorienteret indsats. Der arbejdes derfor ofte sammen med andre fagområder, der har ydelser til handicappede, for eksempel Børn og Familie, Sundhed og Omsorg samt Beskæftigelse.</p>
<p><b>Kvalitetsmål</b></p>	<p>Nedenfor kan læses de generelle kvalitetsmål, der gælder for myndighedens arbejde og for den samlede leverede ydelse. Kvalitetsmål, der gælder de specifikke faglige områder, kan læses i afsnittet: Kvalitetsstandarder og typiske opgaver.</p>
<p><b>Kvalitetsmål for myndighedsudøvelsen</b></p>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At afgørelsen foretages på baggrund af en individuel, fagligt begrundet og helhedsorienteret vurdering.</li> <li>• At brugerens ressourcer, egenomsorgsevne, netværk og samarbejdspartnere inddrages i udredningen og indsamling af beslutningsgrundlaget.</li> <li>• At forebyggelse, sundhedsfremme og rehabilitering indgår i visitationsprocessen.</li> <li>• At afgørelsen begrundes og dokumenteres forståeligt for brugeren.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren har lige adgang til mulige ydelser under hensyntagen til individuelle ønsker og behov.</li> <li>• At brugeren er aktiv i egen sag.</li> <li>• At brugeren er orienteret om beslutningsgrundlaget, kommunens serviceniveau, tilbud og valgmuligheder.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren er orienteret om afgørelsens indhold og konsekvenser.</li> <li>• At brugeren kender klagemuligheder.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der visiteres ensartet med udgangspunkt i lovgrundlag og kommunens serviceniveau jf. kvalitetsstandarder.</li> <li>• At brugers rettigheder sikres eventuelt ved deltagelse af bisidder.</li> </ul>
<p><b>Generelle kvalitetsmål for den leverede ydelse</b></p>	<p>Følgende kvalitetsmål gælder for udførelsen af opgaven og dækker samtlige ydelser og tilbud.</p> <p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpen ydes med respekt for brugerens personlighed og ønsker.</li> <li>• At hjælpen er individuel og tilpasset brugerens behov.</li> <li>• At hjælpen udføres støttende og med brug af brugerens ressourcer.</li> <li>• At der arbejdes ud fra mindste indgreb princippet.</li> <li>• At opgaver koordineres og løses tværfagligt, hvor det er relevant.</li> <li>• At opgaver løses af kompetente medarbejdere.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte brugers situation og muligheder.</li> <li>• At brugeren oplever nærvær, respekt og fleksibilitet.</li> <li>• At brugeren kender personalet.</li> <li>• At brugeren har tillid til personalet.</li> <li>• At brugeren er inddraget i udarbejdelsen af egen plan og i opgaveløsningen.</li> <li>• At brugeren oplever en positiv udvikling i egen situation.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpen om muligt gives i nærmiljøet.</li> <li>• At mål og opgaver er beskrevet i handleplaner.</li> <li>• At der løbende følges op på det udførte.</li> <li>• At der løbende sker udredning og afklaring.</li> <li>• At personalet har de nødvendige kvalifikationer til at løse opgaverne i forhold til målgrupperne.</li> <li>• At opgaven løses ud fra faglige krav og opfylder kvalitetsstandarderne for de enkelte specifikke standarder.</li> </ul>
<p><b>Hvem kan modtage ydelsen</b></p>	<p>Tilbud fra Voksenhandicap og Socialpsykiatri gives til voksne med betydelige og varige fysiske og psykiske funktionsnedsættelser, herunder personer med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udviklingshæmning.</li> <li>• ADHD.</li> <li>• Autismespektrumtilstande.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sindslidelse.</li> <li>• Fysisk handicap.</li> <li>• Senhjerneskode.</li> </ul> <p>Brugere, hvor hovedproblemet er misbrug samt subsistensløse, er ikke omfattet af målgruppen.</p>
<b>Lovgrundlag (overordnet)</b>	<p>Tilbuddet ydes efter Lov om Social Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• §83 Personlig og praktisk hjælp.</li> <li>• §85 Socialpædagogisk bistand.</li> <li>• §103 Beskyttet beskæftigelse.</li> <li>• §104 Aktivitets- og samværstilbud.</li> <li>• §107 Midlertidigt botilbud.</li> <li>• §108 Længerevarende botilbud.</li> </ul>
<b>Hvor skal der søges hjælp?</b>	<p>Myndighedsfunktionen varetager samtlige myndighedsopgaver indenfor fagområdet, såsom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Råd og vejledning.</li> <li>• Bevilling af hjælp.</li> <li>• Visitation til tilbud.</li> <li>• Opfølgninger på bevillinger.</li> <li>• Godkendelse og tilsyn med private tilbud.</li> <li>• Tilsyn med kommunale tilbud.</li> <li>• Behandling af sager om magtanvendelse.</li> </ul> <p>Henvendelse skal ske til  Voksenhandicap og Socialpsykiatri  Kirkevej 4  6960 Hvide Sande  Telefon 9974 2424</p> <p>Eller sende en mail til <a href="mailto:voksenhandicap@rksk.dk">voksenhandicap@rksk.dk</a>  Ved skriftlig henvendelse gives en kvittering for ansøgningen inden for 14 dage.</p> <p>Efter henvendelse til Myndighedsafdelingen gennemføres en samtale med brugeren, hvor brugerens funktioner og mestringskompetencer afdækkes på baggrund af en faglig vurdering (funktionsudredning). Hvis der er behov for uddybende oplysninger om helbred, indhentes supplerende oplysninger om helbredet.</p> <p>På baggrund af denne funktionsudredning og ud fra kommunens serviceniveau træffes afgørelse om, hvorvidt brugeren er berettiget til at modtage hjælp, og i givet fald hvilken hjælp, der bevilges.</p> <p>Brugeren modtager herefter en skriftlig begrundet bevilling, som indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det overordnede formål med hjælpen.</li> <li>• Væsentlige mål for indsatsen.</li> <li>• Bevillingens tidsramme.</li> </ul> <p>Eller et skriftligt begrundet afslag med ankevejledning.</p>



<p><b>Hvad koster det at modtage hjælpen</b></p>	<p>Det grundlæggende princip er, at der ikke betales for personaleomkostninger til den personlige og praktiske bistand samt socialpædagogiske støtte, man er visiteret til.</p> <p>Brugerne betaler – som andre borgere – for de udgifter, der hører til et almindeligt liv. Dvs. husleje, forbrugsudgifter, indskud til bolig, tv-licens mv. samt for fritidsaktiviteter, visse former for transport, ting til brugernes fællesrum og der kan være udgifter til materialer i dag- og fritidstilbud.</p> <p>I nogle boligtyper kan der søges om boligstøtte.</p> <p>De enkelte bo- og dagtilbud fastlægger selv deres udbud af serviceydelser og opkræver betalingen lokalt. Oversigten over serviceydelser og priser kan ses på centrenes hjemmesider.</p> <p>Brugerne kan vælge at købe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kost.</li> <li>• Rengørings- og vaskeartikler.</li> <li>• Ved befordring udgifter til drivmidler.</li> <li>• Fælles indkøb til brugernes fællesrum.</li> <li>• Artikler, der indgår i driften af boligen.</li> </ul> <p>Brugerbetaling opkræves ved visse aktiviteter. Prisen afhænger af aktiviteten og opkræves lokalt.</p>
<p><b>Hvem leverer ydelsen</b></p>	<p>Der er ikke valgfrihed på levering af ydelsen efter §85.</p> <p>Brugerens ønsker om valg af dag- og botilbud tilgodeses så vidt muligt. Ydelsen leveres enten i egen bolig eller så tæt på brugerens bopæl, som muligt.</p>
<p><b>Hvor lang er sagsbehandlingstiden (frister)</b></p>	<p>Brugeren modtager en kvittering for modtagelse af ansøgningen inden for 14 dage.</p> <p>Herefter gælder følgende frister for behandlingen af sagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For ansøgning om praktisk hjælp og pleje (§83), bostøtte (§85) og botilbud (§ 107 og § 108), skal sagen være færdigbehandlet inden for 5 måneder.</li> <li>• For ansøgning om dagtilbud (§103 og §104) skal sagen være færdigbehandlet inden for 2 måneder.</li> </ul> <p>Hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter bevilling.</p>
<p><b>Omfang af hjælpen</b></p>	<p>Hjælp og støtte tildeles ud fra en vurdering af brugerens samlede funktions- og mestringsevne. Omfanget af hjælpen og støtten varierer og er tilpasset brugerens aktuelle behov.</p> <p>I videst muligt omfang opsættes mål i dialog med brugeren for den samlede ydelse og mål for fokusområder (§141 handleplan).</p> <p>Herefter udarbejder udfører en personlig plan ud fra fastsatte retningsgivende mål og mål for væsentlige fokusområder. Heri</p>



	<p>udmøntes mål i en beskrivelse af delmål, konkrete handlinger og aftaler. Hvor det er muligt sker dette i et samarbejde mellem bruger og udfører.</p> <p>Af denne plan fremgår</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke delmål, der skal nås.</li> <li>• Hvilke opgaver, der løses.</li> <li>• Hvordan det gøres.</li> <li>• Hvem, der har ansvaret.</li> <li>• Hvornår, der følges op.</li> </ul> <p>For botilbud ydes hjælpen ud fra et takstsystem og ved bostøtte udenfor takst ydes hjælpen ud fra ydelsespakker.</p>
<p><b>Hvordan følges der op på hjælpen?</b></p>	<p>Opfølgning i forhold til bevillingen på de personlige handleplaner sker individuelt ved ændringer i brugerens forhold i form af en revisitation. Revisitation foretages, såfremt der sker ændringer i brugerens funktionsniveau eller ved behov for revurdering af mål. I revisitations samtalen/opfølgningssamtalen deltager om muligt brugeren, kontaktperson og rådgiver.</p> <p>Udfører evaluerer løbende handleplanen sammen med brugeren.</p>
<p><b>Hvordan kan der klages over afgørelsen?</b></p>	<p>Såfremt du er utilfreds med afgørelsen, kan denne ankes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klag ved uenighed i afgørelsen.</li> <li>• Klag inden for 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.</li> <li>• Fortæl klart, hvad der klages over.</li> <li>•</li> </ul> <p>Klagen stiles til  Voksenhandicap og Socialpsykiatri  Kirkevej 4  6960 Hvide Sande</p> <p>Afgørelsen vil blive genvurderet i forhold til de afgivne oplysninger og bemærkninger.</p> <p>Der gives skriftlig besked om resultatet af genvurderingen. Hvis vi ikke ændrer vores afgørelse, sender vi den videre til behandling og afgørelse i Det Sociale Nævn, St. Blichersvej 6, 6950 Ringkøbing.</p> <p>Ansøgeren er velkommen til at henvende sig, såfremt afgørelsen ønskes forklaret eller uddybet, eller der ønskes hjælp til at klage.</p>



# Kvalitetsstandarder og typiske opgaver

## 1. Samarbejde med pårørende

<b>Formål</b>	At pårørende bidrager til et konstruktivt samarbejde til gavn for brugeren.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceoven § 85.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ønsker at inddrage netværk og pårørende i samarbejdet.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<b>Faglige kvalitetsmål</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• At der er en klar forventningsafstemning.</li><li>• At ressourcer i brugerens netværk inddrages.</li><li>• At brugeren har kontakt til familie og pårørende, hvis det ønskes.</li><li>• At de pårørende har forståelse for brugerens situation.</li><li>• At der er godt samarbejde med pårørende.</li></ul> <b>Brugerens kvalitetsmål</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• At netværk og pårørende inddrages i den pædagogiske plan og støtter op om denne.</li><li>• At aftaler er klare.</li><li>• At brugeren har indflydelse på grad og form for kontakt til pårørende og er orienteret herom.</li><li>• At brugerens valg respekteres.</li><li>•</li></ul> <b>Organisatoriske kvalitetsmål</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• At pårørendes ressourcer anvendes.</li><li>• At der er et forpligtende samarbejde, hvis muligt.</li><li>• At pårørende føler sig velkomne.</li></ul>
<b>Bemærkninger</b>	Brugerne er personligt myndige, medmindre der er fastsat værgemål. Brugeren skal give accept af, at netværk/pårørende inddrages.
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Støtte op om positiv kontakt mellem bruger og pårørende/netværk.</li><li>• Inddrage netværk/pårørende i handleplanen.</li></ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deltagelse i familiefester.</li><li>• Køb af gaver til pårørende og netværk.</li></ul>
<b>Reference til tidligere kvalitetsstandard</b>	Nr. 5



## 2. Praktisk hjælp – overtagende ydelse

<b>Formål</b>	At sikre, at brugerens basale praktiske forhold fungerer.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceoven § 83.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ikke har potentiale til at deltage i store dele af opgaverne eller til selv at varetage store dele heraf med pædagogisk støtte.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At de praktiske opgaver i forhold til brugeren og dennes bolig er løst.</li> <li>• Brugeren inddrages, hvor muligt.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren er tilfreds med boligens udseende.</li> <li>• At brugeren har rent tøj.</li> <li>• At brugeren har det nødvendige til den daglige husholdning.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgaverne skal udføres rationelt og på en måde, der giver sammenhæng i hverdagen for brugere og medarbejdere.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	Rengøring ydes normalt hver 14. dag. Hjælpen er overtagende. Det er muligt at tilkøbe ekstra rengøring hos privat leverandør.
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rengøring af bolig.</li> <li>• Tøjvask.</li> <li>• Indkøb.</li> <li>• Økonomi.</li> </ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hovedrengøring.</li> <li>• Vinduespudsning, inde som ude.</li> <li>• Trappevask i boligbyggeri.</li> <li>• Rengøring i forbindelse med flytning.</li> <li>• Opvask og oprydning efter gæster.</li> <li>• Rengøring efter håndværkere.</li> <li>• Ekstra rengøring efter dyr.</li> <li>• Luftning af dyr.</li> </ul>
<b>Reference til tidligere kvalitetsstandard</b>	Nr. 6

