



SOCIALFORVALTNINGEN
KØBENHAVNS KOMMUNE

KVALITETSSTANDARD 2011

- FOR GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING EFTER
SERVICELOVENS § 86
TIL
BORGERE MED HANDICAP, SINDSLIDELSER ELLER MISBRUG

INDHOLDSFORTEGNELSE

| | | |
|----|--|----|
| 1 | INDLEDNING | 4 |
| 2 | MÅLSÆTNINGER FOR SOCIALFORVALTNINGENS TRÆNINGSSINDSATS 5 | |
| 3 | VISITATION TIL TRÆNING | 6 |
| | 3.1 GENOPTRÆNING EFTER SUNDHEDSLOVEN | 6 |
| | 3.2 GENOPTRÆNING EFTER SERVICELOVEN | 7 |
| | 3.3 HJEMMEPLEJENS MÅLGRUPPE | 7 |
| | 3.4 TILDELING AF PERSONLIG OG PRAKTISK HJÆLP | 7 |
| | 3.4.1 TILDELINGSKRITERIER | 8 |
| | 3.4.2 VISITATIONSFORLØBET | 8 |
| | 3.4.3 VISITATION TIL YDELSER | 10 |
| | 3.4.4 SKRIFTLIG AFGØRELSE | 10 |
| | 3.4.5 SAGSBEHANDLINGSFRISTER | 11 |
| 4 | LEVERING AF TRÆNING | 12 |
| | 4.1 OPSTART AF HJÆLPEN | 12 |
| | 4.2 ÆNDRINGER I LEVERINGEN AF HJÆLPEN | 13 |
| 5 | KVALITETSKRAV TIL LEVERINGEN AF TRÆNING | 14 |
| 6 | OPFØLGNING PÅ KVALITETSSTANDARDEN | 15 |
| | 6.1 TILSYN MED LEVERING AF YDELSE | 15 |
| 7 | KLAGEVEJLEDNING | 16 |
| | 7.1 KLAGE OVER AFGØRELSE OM GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING | 16 |
| | 7.2 KLAGE VEDR. LEVERING AF GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOVDENE TRÆNING | 16 |
| | 7.3 BORGERRÅDGIVEREN | 17 |
| | 7.4 BRUGERRÅD | 17 |
| 8 | LOVGRUNDLAG | 18 |
| | 8.1 SUNDHEDSLOVENS §§ 84 OG 140 | 18 |
| | 8.2 SERVICELOVENS § 86 | 18 |
| 9 | KONTAKTOPLYSNINGER | 19 |
| | 9.1 SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJEVISITATION | 19 |
| | 9.2 SOCIALFORVALTNINGENS SOCIALE HJEMMEPLEJE | 19 |
| 10 | YDELSESKATALOG | 20 |
| | 10.1 GENOPTRÆNING I HJEMMET | 20 |
| | 10.2 VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING I HJEMMET | 21 |

I INDLEDNING

Kvalitetsstandarden indeholder en generel vejledning om den hjælp, en borger kan forvente fra Socialforvaltningens, hvis borgeren har behov for genoptræning eller en vedligeholdende træningsindsats med henblik på at opretholde eller udvikle færdigheder, som er væsentlige i dagligdagen. Kvalitetsstandarden indeholder en beskrivelse af Socialforvaltningens serviceniveau for genoptræning og vedligeholdende træning. Endvidere er formålet med Socialforvaltningens kvalitetsstandard at beskrive, hvilke kvalitetskrav Socialforvaltningen stiller til levering af genoptræning og vedligeholdende træning.

Kvalitetsstandarden er et dagligt arbejdsredskab for Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, der som myndighedsorgan visiterer til hjælp efter Servicelovens § 86, samt et arbejdsredskab for den Kommunale Sociale Hjemmepleje.

Kvalitetsstandarden godkendes af Socialudvalget en gang om året.

Kvalitetsstandarden er opdelt således, at der indledningsvist beskrives Socialforvaltningens målgruppe, kriterierne for tildeling af hjælpen samt sagsbehandlingsfrister i forbindelse med visitationen. Efterfølgende beskrives, hvordan hjælpen leveres, igangsættes og hvilke krav, der kan stilles til borgeren i forbindelse med leveringen af træning. Afslutningsvis beskrives kvalitetskravene til leveringen af hjælpen, opfølgningen på kvalitetsstandarder samt en klagevejledning.

Der er udarbejdet en særskilt Kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk bistand, aflastning og afløsning, jf. Servicelovens §§ 83 og 84.

2 MÅLSÆTNINGER FOR SOCIALFORVALTNINGENS TRÆNINGSINDSATS

Socialudvalgets målsætninger for 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 to overordnede målsætninger for træningsindsatsen:

- Genoptræning gives for at undgå vedvarende eller yderligere funktionsnedsættelse og for at forbygge, at der opstår behov for øget hjælp i form af personlig og praktisk hjælp. Genoptræning skal endvidere medvirke til at forebygge hospitalsindlæggelser
- Vedligeholdende træning skal, i sammenhæng med Socialforvaltningens øvrige indsats, støtte og vedligeholde fysiske, psykiske og sociale færdigheder, således at borgeren opnår størst mulig grad af at være selvhjulp.

3 VISITATION TIL TRÆNING

3.1 GENOPTRÆNING EFTER SUNDHEDSLOVEN

Ifølge Sundhedslovens § 84 skal patienter, der udskrives fra sygehus, have udarbejdet en genoptræningsplan, hvis der efter en lægefaglig vurdering er behov og mulighed for genoptræning.

Formålet med en genoptræningsplan er at sikre et målrettet, sammenhængende og effektivt genoptræningsforløb for patienter, der har behov for genoptræning efter et hospitalsophold. Genoptræningsplanen skal sikre relevant information til den sundhedsperson, der skal sikre genoptræningsydelsen til patienten. Genoptræningsplanen fungerer som en lægelig henvisning til genoptræning efter udskrivning fra hospital.

Der er følgende form- og indholdskrav til en genoptræningsplan:

- Genoptræningsplanen skal være skriftlig
- Genoptræningsplanen skal udarbejdes i samarbejde med patienten og med patientens informerede samtykke
- Genoptræningsplanen skal senest udleveres til patienten på udskrivningstidspunktet, og den skal samtidig efter aftale med patienten sendes til patientens bopælskommune samt til patientens alment praktiserende læge. I tilfælde hvor patienten efter udskrivning fra sygehus har behov for specialiseret genoptræning på et sygehus, skal genoptræningsplanen efter aftale med patienten også sendes til det valgte sygehus.
- Genoptræningsplanen skal indeholde en beskrivelse af patientens funktionsevne umiddelbart forud for den hændelse/sygdom, der førte til den aktuelle sygehusbehandling, herunder beskrivelse af patientens vanlige funktionsevne i relation til kropsfunktion, aktivitet og deltagelse
- Genoptræningsplanen skal indeholde en beskrivelse af patientens funktionsevne på udskrivningstidspunktet, herunder af patientens aktuelle funktionsevne i relation til kropsfunktion, aktivitet og deltagelse, der inddrager såvel patientens ressourcer som begrænsninger
- Genoptræningsplanen skal indeholde en beskrivelse af patientens genoptræningsbehov på udskrivningstidspunktet. Beskrivelsen skal indeholde en præcisering af, hvilke begrænsninger i patientens funktionsevne, herunder hvilke(n) funktionsnedsættelse(r) samt aktivitets- og deltagelsesbegrænsning, som genoptræningen skal rette sig imod
- Genoptræningsplanen skal angive, hvorvidt patienten efter udskrivning fra sygehus har behov for genoptræning, som skal ydes på et sygehus
- Genoptræningsplanen skal angive det seneste tidspunkt for bopælskommunens første kontakt til patienten med henblik på tilrettelæggelse af det fortsatte genoptræningsforløb, herunder rådgivning om patientens mulighed for at vælge imellem genoptræningstilbud. I tilfælde hvor en patient efter udskrivning fra sygehus har behov for specialiseret genoptræning på et sygehus, skal genoptræningsplanen dog angive det seneste tidspunkt for det valgte regionssygehus' første kontakt til patienten

- Genoptræningsplanen skal indeholde oplysninger om, hvordan bopælsregionen og bopælskommunen kan kontaktes.

Genoptræning i henhold til en udarbejdet genoptræningsplan varetages i København Kommune af Genoptræning København, der er placeret forvaltningsmæssigt i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Dette gælder for alle uanset alder. Socialforvaltningen har i samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oprettet 15 døgn-rehabiliteringspladser, primært forbeholdt borgere med neurologiske lidelser. Tilbuddet er etableret med virkning fra d. 1. april 2011.

3.2 GENOPTRÆNING EFTER SERVICELOVEN

Ifølge Serviceloven gives genoptræningen til personer, der har fået en fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, som ikke behandles i tilknytning til en hospitalsindlæggelse.

Vedligeholdende træning ydes til personer med en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse og gives hyppigt i forlængelse af genoptræning i henhold til Servicelovens og Sundhedslovens bestemmelser.

Nedenfor fremgår det, hvem der kan få genoptræning og vedligeholdende træning fra Socialforvaltningen, og hvordan der træffes afgørelse om tildeling af træning.

3.3 HJEMMEPLEJENS MÅLGRUPPE

Hjemmeplejen i Socialforvaltningen henvender sig til hjemmeboende borgere i aldersgruppen 18 til 65 år, som har brug for genoptræning eller vedligeholdende træning på grund af fysisk og/eller psykisk handicap, sindslidelser eller misbrug.

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

Modtager borgeren træning fra Socialforvaltningen, når denne fylder 65 år, kan borgeren, hvis der foreligger en sundhedsfaglig begrundelse, fortsætte med at modtage træning fra Socialforvaltningen.

3.4 TILDELING AF PERSONLIG OG PRAKTISK HJÆLP

Tildelingen af genoptræning og vedligeholdende træning varetages af Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, der har myndighedsansvaret for bevilling af træningsydelser.

Hvis en borger har brug for genoptræning eller vedligeholdende træning, skal borgeren henvende sig til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Henvendelse om hjælp kan ligeledes komme fra pårørende, praktiserende læge, sygehuse, sagsbehandler eller fra en leverandør af hjemmehjælp.

Når Socialforvaltningen har modtaget henvendelsen om hjælp, vil borgeren blive kontaktet af Visitationen, som vil aftale et tidspunkt for et visitationsbesøg i

hjemmet. Borgeren har ret til og opfordres til at have en bisidder med til samtalen, hvis borgeren ønsker det. Bisidderen kan f.eks. være et familiemedlem eller en anden, som borgeren har tillid til.

3.4.1 Tildelingskriterier

Visitationen sker ud fra en vurdering af borgerens funktionsniveau i forhold til almindelige dagligdagsopgaver (f.eks. tage bad, klæde sig på, sørge for måltider, indkøb og rengøring). Funktionsvurderingen skelner mellem funktionsniveauer, som beskriver i hvilket omfang, borgeren selv er i stand til at udføre opgaven. For at sikre et forebyggende sigte med hjælpen inddrages borgerens egne ressourcer i vurderingen og tildelingen af hjælp. Det betyder, at handicap, alder eller sygdom ikke i sig selv berettiger til hjælp. I et samarbejde mellem KL, Socialministeriet og en række interesseorganisationer er der udviklet et Fælles Sprog. Fælles Sprog anvendes af de fleste kommuner i Danmark og giver mulighed for, at man i beskrivelsen af borgerens funktionsnedsættelser og ressourcer lægger vægt på de samme forhold. Den funktionsvurdering, der anvendes i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation tager udgangspunkt i Fælles Sprog II.

Funktionsniveauer i Fælles Sprog II: 0-4

- **Funktionsniveau 0 – Ingen/ubetydelige begrænsninger**
 - Borgeren er *selvstændig*, og har *ikke behov for personassistance* for at udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 1 – Lette begrænsninger**
 - Borgeren er den *aktive* part, og kan med *let personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 2 – Moderate begrænsninger**
 - Borgeren er den *aktive* part, og kan *under forudsætning af moderat personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 3 – Svære begrænsninger**
 - Borgeren *deltager*, og kan *under forudsætning af omfattende personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 4 – Totale begrænsninger**
 - Borgeren er *ude af stand ved egen indsats* at udføre aktiviteten, og har brug for *fuldstændig personassistance* for at kunne udføre aktiviteten

Bevilling af hjælpen skal altid tage afsæt i en konkret individuel vurdering af borgerens behov. Det vil sige, at hjælpen skal gives på baggrund af en helhedsorienteret vurdering af ansøgningen, hvor borgerens samlede behov for genoptræning eller vedligeholdende træning indgår i de faglige overvejelser i forhold til, hvilken hjælp og hvor meget hjælp borgeren er berettiget til.

Afgørelsen skal gives i overensstemmelse med gældende lovgivning, og skal bl.a. indeholde begrundelse og formål med hjælpen.

3.4.2 Visitationsforløbet

For at afklare borgerens behov for genoptræning eller vedligeholdende træning gennemføres et visitationsbesøg. Visitationssamtalen tager udgangspunkt i borgerens

dagligdag, helbred, familiesituation og netværk. Samtalen vil handle om mulighederne for selv at klare personlig pleje og omsorg, daglig husførelse, kontakt til omverdenen m.v.

Genoptræning

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation foretager en konkret vurdering af behovet for genoptræning efter sygdom, der ikke har nødvendiggjort en hospitalsindlæggelse. Såfremt der findes behov for genoptræning tages der kontakt til en privat praktiserende fysioterapeut, der udarbejder et forslag til en genoptræningsplan, der efterfølgende bliver godkendt af Hjemmeplejevisitationen. Genoptræning vil som udgangspunkt ske i borgerens eget hjem. Visitationen afgør, om træningen udføres af fysioterapeut eller hjemmehjælper. I enkelte tilfælde vil genoptræningen kunne foretages i forbindelse med ophold på en rehabiliteringsplads på Arbejde Adlers Hus.

Vedligeholdende træning

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation foretager en konkret vurdering af behovet for vedligeholdende træning. Vedligeholdende træning ydes til borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne og ydes ofte i forlængelse af genoptræning efter Servicelovens eller Sundhedslovens bestemmelser. Normalt vil vedligeholdende træning blive leveret af de daglige hjemmehjælpere i forbindelse med levering af anden form for hjemmehjælp. Vedligeholdende træning ydes normalt for en periode på tre måneder, men kan forlænges yderligere tre måneder, hvis der skønnes behov herfor.

Rehabiliteringspladser

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation kan efter indstilling fra hospitalerne og i samarbejde med Genoptræning København tilbyde ophold på en rehabiliteringsplads. Rehabiliteringspladserne er forbeholdt borgere med neurologiske lidelser, men kan i særlige tilfælde tilbydes andre målgrupper. Et rehabiliteringsophold vil normalt kunne strække sig op til 12 ugers varighed.

Hjælp til selvhjælp

Formålet med hjælpen er, at gøre borgeren i stand til at klare sig selv eller, hvis dette ikke er muligt, at gøre borgeren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Samtalen vil derfor dreje sig om i hvilket omfang, borgeren selv kan komme til at varetage visse opgaver igen (med hjælp og støtte), og i hvilket omfang Socialforvaltningens hjemmehjælp kan bidrage hertil.

For at kunne arbejde hen imod dette formål, opstiller borgeren og visitatoren konkrete og målbare mål for indsatsen. Disse mål vil senere danne grundlag for udførelsen af hjælpen. I den forbindelse vil visitatoren drøfte med borgeren, i hvilket omfang en indsats i form af personlig pleje og praktisk bistand kan medvirke til at underbygge de opstillede mål.

Socialforvaltningens indsats og serviceniveau for personlig pleje, praktisk bistand, afløsning og aflastning efter Servicelovens §§ 83 og 84, er beskrevet i en særskilt kvalitetsstandard.

Den samlede indsats

Visitatoren vil danne sig et overblik over den øvrige indsats, som sker i hjemmet. Dette kan eksempelvis være sygepleje, hjemmevejledning, støttekontaktpersonsordning mv. Hjemmehjælpens indsats skal så vidt muligt planlægges i sammenhæng med den øvrige indsats.

Alle oplysninger samles i en journal, som indeholder en beskrivelse af borgerens funktionsniveau, en faglig vurdering samt begrundelse for den trufne afgørelse. Det er meget vigtigt, at borgeren medvirker til at få alle relevante oplysninger med i vurderingen af behovet for hjælp.

Vurdering af hjemmet som arbejdsplads

Visitator skal oplyse borgeren om, hvilke krav der stilles til hjemmet, som en arbejdsplads for kommunens medarbejdere i forbindelse med genoptræning og vedligeholdende træning. Herunder krav om anvendelse af særlige hjælpemidler.

Samtykkeerklæring

I forbindelse med samtalen vil borgeren evt. blive bedt om at underskrive en samtykkeerklæring, som skal bruges til at indhente oplysninger, f.eks. fra den praktiserende læge. Disse oplysninger indhentes, så ansøgningen kan behandles med hensynstagen til borgerens samlede situation.

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

3.4.3 Visitation til ydelser

Visitationen til genoptræning og 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 genoptræning og vedligeholdende træning fremgår af kapitel 10. Vedligeholdende træning vil ofte blive leveret sammen med hjemmehjælp. Se ydelseskataloget for hjemmehjælpsydelser i Kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp.

3.4.4 Skriftlig afgørelse

Efter visitationsbesøget udarbejder Socialforvaltningens visitator en begrundet, skriftlig afgørelse. Afgørelsen træffes på grundlag af funktionsvurderingen, som visitatoren har udarbejdet i forbindelse med besøget i hjemmet, samt eventuelle andre oplysninger, der indhentes i forbindelse med Socialforvaltningens behandling af borgerens ansøgning. Afgørelsen indeholder oplysninger om:

- Hvilke ydelser hjælpen omfatter
- Hvor ofte hjælpen ydes (typisk antal gange pr. dag eller pr. uge)
- Formålet med hjælpen
- Kontaktoplysninger
- Klagevejledning

Afgørelsen bliver sendt til borgeren – evt. sammen med kopi af funktionsvurdering og samtykkeerklæring.

Som modtager af træning er borgeren selv forpligtet til at kontakte og informere Visitationen om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, der er blevet tildelt.

3.4.5 Sagsbehandlingsfrister

Socialudvalget har fastsat følgende tidsfrister for behandling af borgerens henvendelse om træning:

- Hvis der ansøges om genoptræning eller vedligeholdende træning, skal henvendelsen være behandlet indenfor 14 dage

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation foretager en løbende opfølgning på alle træningsforløb.

4 LEVERING AF TRÆNING

Umiddelbart efter, at Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation har truffet en afgørelse om genoptræning eller vedligeholdende træning, sættes hjælpen i gang. I det følgende beskrives principperne for leveringen af den bevilligede træning.

I de fleste tilfælde vil genoptræning blive leveret af en privat praktiserende fysioterapeut og efter en udarbejdet og godkendt genoptræningsplan. Vedligeholdende træning vil oftest ske i sammenhæng ved levering af hjemmehjælp. I ganske særlige tilfælde vil den vedligeholdende træning blive leveret som en enkeltstående ydelse.

Levering af træningsydelser er ikke omfattet af borgerens mulighed for frit leverandørvalg.

4.1 OPSTART AF HJÆLPEN

Kort tid efter, at Visitationen har truffet afgørelse om tildeling af hjælp, vil borgeren blive kontaktet af en privat praktiserende fysioterapeut eller Socialforvaltningens Sociale Hjemmepleje, som vil aftale et tidspunkt for det første besøg. Ved dette besøg aftales nærmere om tilrettelæggelsen af træningen.

Det vil sige:

- Hvilke ugedage træningen vil foregå
- Forventet tidspunkt
- Hvordan der samarbejdes 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 fastsat 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.

Endvidere kan det være vigtigt i særlige komplekse plejeforløb, at sikre en tæt kommunikation med pårørende vedrørende hjemmehjælpen. Til dette formål anvendes Samarbejdsbogen. Bogen indeholder sundhedsoplysninger, samtykkeerklæring, information om tildelt hjælp og fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende i hjemmet. Samarbejdsbogen kan evt. medbringes ved indlæggelse på hospital.

4.2 ÆNDRINGER I LEVERINGEN AF HJÆLPEN

Borgeren er forpligtet til at informere om alle ændringer, der har betydning for de træningsydelser, der bliver leveret. Dette kan være ændringer i behov og/eller funktionsevne. I disse tilfælde skal Visitationen kontaktes med henblik på en revisitation.

Ændringer kan også være, at borgeren tager på besøg, ferie eller indlægges på hospitalet. I disse tilfælde skal borgeren kontakte fysioterapeuten eller Den Sociale Hjemmepleje med henblik på, at hjælpen enten skal *flyttes* eller *aflyses*.

Flytning eller aflysning af aftale

Hvis borgeren ønsker at flytte eller aflyse en aftale, skal borgeren kontakte fysioterapeuten eller Den Sociale Hjemmepleje så hurtigt som muligt.

Borgeren skal være opmærksom på, at dem, der leverer hjælpen, har pligt til at sikre sig, at borgeren ikke er blevet alvorligt syg eller er kommet til skade, hvis der ikke lykkes op i forbindelse med et aftalt besøg. Hvis hjemmeplejen ikke opnår kontakt med borgeren eller på anden måde får sikkerhed for at borgeren ikke er hjemme, vil hjemmeplejen kontakte politiet for en nærmere undersøgelse.

5 KVALITETSKRAV TIL LEVERINGEN AF TRÆNING

Socialudvalget har opstillet en række konkrete mål for levering af træningsydelser. Kvalitetskravene er følgende:

1. **Fast kontaktperson hos fysioterapeut eller Den Sociale Hjemmepleje**
2. **Fast kontaktperson hos Hjemmeplejevisitationen**
3. **Tilstræbe samme medarbejder i hjemmet**
4. **Ingen aflysninger af træningsydelser**
5. **Erstatningsbesøg tilbydes straks ved aflysning**
6. **Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren**

1) **Fast kontaktperson hos fysioterapeut eller Den Sociale Hjemmepleje**

For at sikre tilgængelighed hos fysioterapeuten eller Den Sociale Hjemmepleje og en kontinuitet i den hjælp borgeren modtager, er det vigtigt, at borgeren tildeles en fast kontaktperson.

2) **Tildeling af fast kontaktperson hos Hjemmeplejevisitationen**

Hjemmeplejevisitationen skal oplyse, hvilken visitator der kan kontaktes, hvis borgeren har spørgsmål vedr. udmålingen af træningsydelser.

3) **Tilstræbe samme medarbejder i hjemmet**

I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, er det vigtigt, at der er kontinuitet i leveringen af ydelser. For at sikre dette, er det et kvalitetskrav, at der sikres færrest mulige medarbejdere i hjemmet.

4) **Ingen aflysninger af træningsydelser**

For at sikre, at borgeren får leveret de ydelser, som er bevilligede, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at ingen besøg vedrørende træningsydelser aflyses.

5) **Erstatningsbesøg tilbydes straks ved aflysning**

For at sikre, at borgeren får leveret de træningsydelser, som er bevilligede, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at der ved alle aflysninger straks aftales erstatningsbesøg.

6) **Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælpen over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren**

Kan fysioterapeuten eller Den Sociale Hjemmepleje ikke efterleve aftalen om tidspunktet for levering af træningsydelser, er de forpligtet til at meddele borgeren evt. ændringer.

6 OPFØLGNING PÅ KVALITETSSTANDARDEN

Socialudvalget skal følge op på Kvalitetsstandarden hvert år for at sikre, at målsætningerne for træningsindsatsen samt kvalitetskravene til leveringen af hjælpen realiseres, jf. Bekendtgørelse nr. 299 om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v. af d. 25. marts 2010.

6.1 TILSYN MED LEVERING AF YDELSE

Opfølgningen sker løbende ved hjælp af stikprøvekontrol.

Endvidere gennemføres en brugertilfredsheds-undersøgelse. Det sker ved opfølgningen/revisitering, hvor visitator beder borger besvare et anonymt spørgeskema. Denne undersøgelse gennemføres i tre måneder hvert år.

7 KLAGEVEJLEDNING

Er borgeren utilfreds med Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitations afgørelse om genoptræning eller vedligeholdende træning, kan der indgives en klage.

Hvis borgeren er utilfreds med Hjemmeplejevisitationens behandling af den indgivende ansøgning, kan borgeren rette henvendelse til Hjemmeplejevisitationen igen.

7.1 KLAGE OVER AFGØRELSE OM GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Er borgeren uenig i den truffede afgørelse, kan sagen indbringes for Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden. Det skal ske senest fire uger efter, at borgeren har modtaget brevet med Socialforvaltningens afgørelse.

Klagen skal sendes til:

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation
Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V.

Kontoret vil herefter sende klagen og øvrige relevante sagsakter til Det Sociale Nævn.

Det Sociale Nævn kan fastholde eller ændre Socialforvaltningens afgørelse.

7.2 KLAGE VEDR. LEVERING AF GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Hvis borgeren er utilfreds med leveringen af den tildelte træning, skal borgeren i første omgang tale med den behandlende fysioterapeut eller Den Sociale Hjemmepleje. Borgeren har ligeledes mulighed for at henvende sig til Visitationen.

Hvis borgeren vil klage over leveringen af genoptræning eller vedligeholdende træning, skal borgeren henvende sig til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation.

Efterfølgende kan Forvaltningen påtale overfor fysioterapeut eller Den Sociale Hjemmepleje, at leveringsforholdene bør ændres.

Borgeren vil herefter modtage et brev fra Socialforvaltningen, som svarer på klagen.

Når det gælder sager om selve leveringen af genoptræning og vedligeholdende træning, har borgeren ikke mulighed for at anke sagen til Det Sociale Nævn.

7.3 BORGERRÅDGIVEREN

Der er endvidere mulighed for, at borgeren kan klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver, der specielt tager sig af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller personalets udførelse af praktiske opgaver. Man kan også klage til Borgerrådgiveren, hvis man mener, at man er blevet udsat for diskrimination.

7.4 BRUGERRÅD

Som et led i Københavns Kommunes bestræbelse på at udbygge brugerinddragelsen på hjemmehjælpsområdet er der oprettet et brugerråd for Socialforvaltningens Hjemmepleje.

Brugerrådet er ikke et klageorgan og kan derfor ikke behandle specifikke sager om enkelte personers forhold. Derimod har Brugerrådet en rådgivende rolle i forhold til hjemmeplejens daglige virker.

8 LOVGRUNDLAG

Reglerne for genoptræning og vedligeholdende træning findes i henholdsvis Sundhedslovens §§ 84 (genoptræningsplaner) og 140 samt Servicelovens § 86.

8.1 SUNDHEDSLOVENS §§ 84 OG 140

§ 84

Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om, at regionsrådet tilbyder en genoptræningsplan til patienter, der har et lægefagligt begrundet behov for fortsat genoptræning efter udskrivning fra sygehus.

§ 140

Stk. 1. Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen indsats efter stk. 1 tilrettelægges i sammenhæng med de kommunale træningstilbud m.v. i henhold til anden lovgivning.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilvejebringe tilbud om genoptræning i henhold til stk. 1 ved at etablere behandlingstilbud på egne institutioner eller ved indgåelse af aftaler herom med andre kommunalbestyrelser, regionsråd eller private institutioner.

Stk. 4. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

8.2 SERVICELOVENS § 86

§ 86

Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

9 KONTAKTOPLYSNINGER

I det nedenstående fremgår kontaktoplysninger på hhv. Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation og Den Sociale Hjemmepleje. Ønskes information om de privat praktiserende fysioterapeuter, som benyttes af Socialforvaltningen skal der rettes henvendelse til Visitationen.

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

9.1 SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJEVISITATION

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation visiterer hjemmehjælp og træning til borgere med handicap, sindslidelser, misbrug og andre sociale problemstillinger.

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation
Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V
Tlf. 33 17 30 00 / 33 17 30 20
Fax. 33 17 30 18 / 33 17 34 85

Træffetid på telefon alle hverdage mellem 10 – 14.

| Distrikt | E-mail (sikker e-postkasse) |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Amager | visamager@sof.kk.dk |
| Bispebjerg/Nørrebro/Emdrup | visbispebjerg@sof.kk.dk |
| Brønshøj/Husum/Vanløse | visbrønshøj@sof.kk.dk |
| Valby/Vesterbro | visvalby@sof.kk.dk |
| Østerbro/Indre by/Christianshavn | visosterbro@sof.kk.dk |

9.2 SOCIALFORVALTNINGENS SOCIALE HJEMMEPLEJE

Socialforvaltningens Sociale Hjemmepleje er den kommunale leverandør af hjemmehjælp og træning. Den Sociale Hjemmepleje arbejder i fem hjemmehjælpsdistrikter, hvor der i hvert distrikt er en række hjemmehjælpsgrupper.

Den kommunale leverandør leverer hjemmehjælp og træning til borgere med handicap, sindslidelser, misbrug og andre sociale problemstillinger.

10 YDELSESKATALOG

I dette afsnit vil det fremgå, hvilke ydelser der er mulighed for at få tildelt i forbindelse med en afgørelse om genoptræning eller vedligeholdende træning.

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

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

10.1 GENOPTRÆNING I HJEMMET

Genoptræning skal i modsætning til Sundhedslovens bestemmelser ikke kun ydes efter en lægefaglig vurdering. Det vil således ofte være borgeren selv eller den kommunale hjemmepleje, der registrerer behov for genoptræning. Målgruppen for genoptræning efter Servicelovens bestemmelser vil typisk være ældre borgere, men Socialforvaltningens målgruppe vil også i begrænset omfang kunne være omfattet af Servicelovens § 86, stk. 1.

Genoptræning omfatter en målrettet træning, som har til formål at borgeren opnår samme grad af funktionsevne, som forud for den aktuelle sygdom. Genoptræning er tidsmæssigt begrænset til en periode, hvor funktionsniveauet fortsat kan forbedres.

| Genoptræning i hjemmet | |
|----------------------------|--|
| Ydelsen kan omfatte | Genoptræningsydelsen kan omfatte: <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse af en genoptræningsplan ved privat praktiserende fysioterapeut• Instruktion og undervisning• Målrettet fysisk genoptræning• Træning i forbindelse med erhvervsmæssig tilknytning |
| Ydelsens omfang | Genoptræning kan som hovedregel ske 1-3 gange om ugen. Genoptræningen fortsætter så længe funktionsniveauet kan forbedres gennem yderligere træning. Det er væsentligt, at træningen beskrives med et klart mål, med angivelse af det ønskede resultat og en tidshorisont for indsatsen. |
| Hvad koster ydelsen | <ul style="list-style-type: none">• Ydelsen er gratis |
| Er der mulighed | <ul style="list-style-type: none">• Nej |

| | |
|---|--|
| for frit valg af leverandør | |
| Hvordan følges der op på hjælpen | <ul style="list-style-type: none"> • Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov |

10.2 VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING I HJEMMET

Målgruppen for vedligeholdende træning er personer, som pga. af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer vurderes at have behov for vedligeholdende træning. Vedligeholdende træning ydes også til personer med kroniske lidelser i det omfang, disse personer har brug for en individuel træningsindsats.

Vedligeholdende træning 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.

Vedligeholdende træningen tænkes ind i og sammen med tildelingen og leveringen af andre ydelser i hjemmet, f.eks. hjemmehjælp, socialpædagogisk bistand, støttekontaktpersonordning m.v.

Tilbuddet om vedligeholdende træning skal ses i sammenhæng med genoptræning. Ofte vil der i forlængelse med et afsluttet genoptræningsforløb efter Serviceloven eller Sundhedsloven være behov for vedligeholdende træning med henblik på at fastholde det erhvervede funktionsniveau.

| Vedligeholdende træning i hjemmet | |
|--|---|
| Ydelsen kan omfatte | Den vedligeholdende træning kan omfatte: <ul style="list-style-type: none"> • Instruktion og undervisning (i daglige rutiner, personlig hygiejne, kontakt til omverdenen m.v.) • Opfølgning på genoptræning efter Sundhedsloven og Servicelovens bestemmelser • 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 tre måneder. Det er væsentligt, at træningen beskrives med et klart mål, med angivelse af det ønskede resultat og en tidshorisont for indsatsen. |

| | |
|--|--|
| Hvad koster ydelsen | <ul style="list-style-type: none"> • Ydelsen er gratis |
| Er der mulighed for frit valg af leverandør | <ul style="list-style-type: none"> • Nej |
| Hvordan følges der op på hjælpen | <ul style="list-style-type: none"> • Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov |

| Rehabiliteringsophold | |
|--|--|
| Ydelsen kan omfatte | <ul style="list-style-type: none"> • Døgnophold på rehabiliteringscenter Hasselbo. • Omfatter træning og pleje |
| Ydelsens omfang | Op til 12 ugers ophold |
| Hvad koster ydelsen | <ul style="list-style-type: none"> • Der betales kr. 115 pr. døgn |
| Er der mulighed for frit valg af leverandør | <ul style="list-style-type: none"> • Nej |
| Hvordan følges der op på hjælpen | <ul style="list-style-type: none"> • Visitationen |

KVALITETSSTANDARD 2011
-FOR GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING
EFTER SERVICELOVENS § 86
-TIL BORGERE MED HANDICAP, SINDSLIDELSE ELLER MISBRUG

Redaktion
Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation

Kontakt
Københavns Kommune
Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V

KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen
Hjemmeplejevisitationen

Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V
Telefon: 3317 30 00