



ARBEJDET MED KVALITETSSTANDARDE I RANDERS KOMMUNE

RANDERS

PROGRAM

- Hvordan skal man forstå kvalitetsstandarder?
- Hvad kan man skrue på ?
- Hvordan har vi arbejdet med udarbejdelsen af kvalitetsstandarder i Randers Kommune?
- Eksempler

OM FORHOLDET MELLEM SERVICENIVEAU OG KVALITETSSTANDARD

- ❖ **Serviceniveau** udtrykker til hvilket niveau det politisk er besluttet, at vi som udgangspunkt løser en opgave
- ❖ **Kvalitetsstandarden** beskriver de konkrete, operationelle mål for, hvordan disse politiske beslutninger føres ud i livet

VORES CENTRALE OPGAVER I OMSORG

- ❖ At tilbyde personlig hjælp og pleje
- ❖ At give hjælp og støtte til nødvendige opgaver i hjemmet og tilbyde madservice
- ❖ At tilbyde rehabiliteringsforløb
- ❖ At varetage aktiviteter som sikrer genoptræning samt vedligeholdende træning for borgerne

Men loven siger ikke noget om indhold og omfang af vores opgaveløsning

BEKENDTGØRELSEN

Der findes indenfor omsorgsområdet en bekendtgørelse for:

- ❖ Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter serviceloven §§ 83, 83a og 86
- ❖ ligesom vi også har en for de forebyggende hjemmebesøg §79a

& SÅ PÅ ALMINDELIG DANSK:

- ❖ Ministeren har bestemt, at vi som kommune **skal** udarbejde kvalitetsstandarder for de ydelser vi leverer efter de fire paragraffer. Altså: hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb, træning og forebyggende hjemmebesøg
- ❖ Vi **må** gerne udarbejde ”generelle vejledende serviceniveauer” for andre indsatser og tilbud til borgerne.

HVAD SKAL VI MED KVALITETSSTANDARDE?

For det første - :

- ❖ Borgerne skal kunne holde sig orienteret om kommunens serviceniveau
- ❖ De skal kunne få kendskab til hvilken hjælp de som **udgangspunkt** kan forvente – men det er ikke det samme som at de får den. Der skal altid laves en individuel og konkret vurdering af borgers behov, problemstillinger, ønsker m.v.
 - ❖ Det er jo lige præcis en standard

HVAD SKAL VI MED KVALITETSSTANDARDER?

For det andet:

Standarderne skal vise

- ❖ Hvilke overordnede politiske beslutninger som kommunalbestyrelsen har truffet om serviceniveau og ressourcer i plejen

Standarderne skal beskrive

- ❖ De konkrete, operationelle mål for hvordan de politiske målsætninger indgår i driften

KOMMUNALBESTYRELSENS OPGAVE

- ❖ Er forpligtet på, at der er afsat ressourcer til at gennemføre det serviceniveau der er besluttet i kommunalbestyrelsen
- ❖ Skal revidere standarderne en gang om året

DEN KOMMUNALE MYNDIGHEDS OPGAVE

- ❖ Skal sikre, at der træffes afgørelser der stemmer overens med serviceniveauet
- ❖ Skal konkretisere standarderne, hvor politikerne ikke har gjort det fuldt ud
- ❖ Ved **ændringer** i serviceniveau skal myndighedens medarbejdere sørge for at alle borgere får en ny konkret og individuel vurdering af deres behov

HVEM ER DEN KOMMUNALE MYNDIGHED?

| | |
|--|---|
| Praktisk hjælp og personlig pleje (§83) | Visitationsenheden / det enkelte plejecenter |
| Rehabiliteringsforløb (§ 83a) | Visitationsenheden / det enkelte plejecenter |
| Genoptræning og vedligeholdende træning (§ 86) | De trænende ergoterapeuter og fysioterapeuter |

HVAD KAN MAN SKRUE PÅ ?

- ❖ Serviceniveauet er fastlagt lokalpolitisk
- ❖ Principielt kan vi derfor skrue på serviceniveauet
- ❖ Vi kan både skrue på HVAD, HVORDAN og HVOR MEGET og det vil så derefter afspejle sig i vores kvalitetsstandarder.
- ❖ MEN, for der er to opmærksomhedspunkter – a) økonomisk ramme og b) faglig ramme

1. OPMÆRKSOMHEDSPUNKT

❖ Den økonomiske ramme:

Man skal være opmærksom på ikke at beslutte et serviceniveau, som visitatorerne/de trænende terapeuter i alt for mange tilfælde er forpligtet til at fravige, for at opfylde lovens krav om at borgerens åbenlyse behov skal dækkes

Og hvordan skal man forstå det ?

EN LILLE UDDYBELSE AF DET MED AT FRAVIGE:

- ❖ En kvalitetsstandard viser det fastsatte serviceniveau – altså det borgeren som **udgangspunkt** kan forvente af hjælp
- ❖ En kvalitetsstandard **skal fraviges** hvor borgerens behov nødvendiggør det
- ❖ En borger kan **aldrig** modtage et afslag på ansøgning om hjælp over det normale serviceniveau alene begrundet i en kvalitetsstandard

DET REJSER NÆSTEN MED SIKKERHED ET SPØRGSMÅL HOS JER:

- ❖ Hvordan foretager en visitator eller en trænende ergo- eller fysioterapeut en konkret og individuel vurdering af hvad en borger har brug for?

Og ikke mindst:

- ❖ Hvordan kan han eller hun konkludere, at der må træffes en afgørelse som giver borgeren mere hjælp, støtte eller træning end serviceniveauet lægger op til?!

VISITATORERNE

- ❖ *Indsamler* viden hos borgeren og om borgeren
- ❖ Holder viden op mod egne *faglige kundskaber* (grunduddannelse og visitatoruddannelse), *vores serviceniveau og vores kvalitetsstandarder*
- ❖ *Kvalitetssikrer* deres vurderinger gennem
 - Drøftelser og faglig sparring med kolleger i Visitationsenhedens faglige miljø
 - Faglig dialog og rådgivning hos juristen
- ❖ Ankestyrelsens afgørelser vejleder også

OPMÆRKSOMHEDSPUNKT NR. 2 – SERVICELOVEN SOM FAGLIG RAMMEBETINGELSE

Hele voksenindsatsen (fra det fyldte 18.år) er **rammesat fagligt**:

- ❖ Forebygge, at den enkeltes problemer forværres
- ❖ Understøtte den enkeltes muligheder for at fastholde egne ressourcer eller fremme øget selvstændighed samt forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion
- ❖ Forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje
- ❖ Fremme inklusion i samfundet, herunder medvirke til at øge den enkeltes mulighed for deltagelse i uddannelse, beskæftigelse og sociale relationer
- ❖ Sikre en helhedsorienteret støtte med tilbud afpasset den enkeltes behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger m.v. eller i botilbud efter denne lov.

KONKLUSION

Konklusion:

- ❖ Inden for lovens og de økonomiske rammer kan vi skrue alt det vi vil

HVORDAN HAR VI ARBEJDET I RANDERS

Vi står midt i en revision af vores kvalitetsstandarder- vi har sat en ramme:

- ❖ *Vores kvalitetsstandarder vil blive udarbejdet indenfor nuværende serviceniveau.*
- ❖ *Vi arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang og model*

Visionen med rehabilitering(s-modellen) er at fremme den enkelte borgers mulighed for størst og længst mulig aktiv deltagelse i eget hverdagsliv”.

”Målet er at skabe sammenhængende og koordinerede borgerforløb, hvor omdrejningspunktet er borgernes egne ressourcer, behov og ønsker og hvor fokus er på, at borgeren udvikler, genvinder eller fastholder den samlede funktionsevne”

NY FORM

- ❖ Forskellige kommuner beskriver deres standarder på forskellig vis – det gælder også form
- ❖ I Randers har vi i vores nuværende kvalitetsstandarder beskrevet både indsatser, metoder og hjælpemiddelprodukter – dette er svært for borgeren at navigere i . Det er på 177 sider...
- ❖ – derfor foreslås det, at der fremadrettet kun bliver de lovmæssige kvalitetsstandarder.
- ❖ Kvalitetsstandarderne forventes at få en ny form –Vi laver en borgerrettet pjece – som er skrevet i et sprog, som er borgervenligt

Vi har tilrettelagt en proces:

- workshop
- Behandles og godkendes i omsorgsudvalget + høring i ældre- og handicapråd
- Revideres igen i januar 2019

PROCES

- ❖ 70 deltagere: ældre- og handicapråd, udvalg, ledere og medarbejdere, FTR, forvaltning - ½ dag i fælles workshop

- ❖ Workshop : Kvalitetsstandarderne er med til at definere serviceniveauet på omsorgsområdet i Randers – i grupperne skal I tage stilling til den **foreløbige udgave** inden for ét af følgende områder:
 - Praktisk hjælp
 - Personlig pleje
 - Tværfagligt forløb
 - Træning og aktivitet
 - Forebyggende hjemmebesøg

- ❖ Spørgsmål til drøftelse (inspiration):
 - Er det forståeligt – kan man se, hvad serviceniveauet for dette område er?
 - Hænger det godt sammen med rehabilitering – tankegang og model?
 - Er der noget, som skal tages ud?
 - Er der noget, som skal formuleres anderledes?
 - Mangler der noget?
 - Er en pjece en god form?
 - ...?

EKSEMPEL – FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG

Forebyggende hjemmebesøg (§79a)

Randers Kommune tilbyder forebyggende hjemmebesøg til dig som borger. Formålet med besøget er, at give dig mulighed for at tale om det, der er vigtigt for dig i hverdagen og at støtte op om dine evt. fysiske, psykiske og sociale udfordringer i din aktuelle livssituation:

- Når du fylder 75 år vil du få tilbud om et forebyggende hjemmebesøg
- Fra du er 76 til 79 år er der mulighed for at få et forebyggende hjemmebesøg ved behov
- Fra du fylder 80 år, vil du få et årligt tilbud om et forebyggende hjemmebesøg (fødselsdagsfest i lokalområdet eller individuelt besøg)

Hvis du bor på plejecenter eller i forvejen modtager personlig og praktisk hjælp tilbydes du ikke forebyggende hjemmebesøg

- Hvordan får jeg besøg (brev eller selv henvende sig)
- Hvordan forløber samtalen (det du ønsker at tale om – aktiviteter/netværk, humør, tanker om fremtid, KRAM, vandladning, vejtrækning, hvad findes af tilbud)
- Fra 65 år – når livet er svært – brev tre måneder efter man har mistet
- Hvem er det forebyggende team (forebyggende medarbejdere, sundhedsfaglig baggrund)

EKSEMPEL – TRÆNING

Genoptræning

Genoptræning er et tilbud, som foregår over en aftalt periode med det formål, at du kan forbedre dit funktions- og aktivitetsniveau, samt at du kan klare din hverdag bedst muligt.

Træningen kan foregå individuelt eller på hold. Træningen består af øvelser, som medvirker til at styrke dine muskler, kondition, bevægelsesfrihed og koordination.

Genoptræning tilbydes:

Hvis du på grund af sygdom har fysisk funktionsnedsættelse

Hvis du via træning kan øge funktionsevnen.

Du er selv med til at planlægge din genoptræning i et samarbejde med en ergoterapeut eller en fysioterapeut, som løbende vurderer om dit funktionsniveau fortsat kan forbedres gennem yderligere træning.

EKSEMPEL – TRÆNING

Vedligeholdende træning og aktivitet

Vedligeholdende træning har det formål, at du så længe som muligt kan bevare dit nuværende funktionsniveau. Træningstilbuddet tilrettelægges efter dine behov og ressourcer - fysisk, psykisk og socialt efter en faglig vurdering.

I trænings- og aktivitetscentrene er der forskellige tilbud om vedligeholdende træning. Disse tilbud kan for eksempel være gymnastik, styrketræning og kreativitet. Træningen foregår fortrinsvist i dagtimerne på trænings- og aktivitetscentrene.

EKSEMPEL – TRÆNING

Hvis du har behov for et mere intensivt træningsforløb, kan du søge om et ophold på træningshøjskolen på Åbakken i Øster Tørslev ved at kontakte træningshøjskolen på telefon 89 15 89 69. Eller du kan søge om et ophold på døgngenoptræningen på Svaleparken i Assentoft ved at kontakte Visitationen på telefon 89 15 25 50.

Og ellers beskriver pjecen

- Generelt om træning – herunder rehabiliterende tilgang
- Hvor skal du henvende dig ?
- Hvad koster det ?
- Overblik over træningstilbud
- Hvis du ikke får et træningstilbud

EKSEMPEL – HJÆLPEMIDLER

En konkret sag om bevilling af en trehjulet el-cykel til en spastisk lammet kvinde – og et eksempel på hvorfor kvalitetsstandarder kan være svære at have på alle områder.

Hovedspørgsmål i sagen: Hvad kan afhjælpe borgers funktionstab og hvad er muligt at bevilge.

Lovgrundlag - §112 om hjælpemidler

Kommunen skal ifølge servicelovens §§ 112 og 113 yde støtte til hjælpemidler og forbrugsgoder til borgere med en **varig nedsat funktionsevne**.

Det er ifølge lovgivningen en betingelse for at få bevilget et hjælpemiddel, at hjælpemidlet i **væsentlig grad** kan afhjælpe borgerens nedsatte funktionsevne eller kan lette den daglige tilværelse i hjemmet.

EKSEMPEL 2

Udover lovgrundlag skal vi se på:

- Kvalitetsstandarder (nedsat gangfunktion, ikke benytte almindelig tohjulet cykel, ikke benytte almindelig cykel eller bruge støttehjul eller benytte hånddreven cykel, væsentligt behov for transport over længere afstande, behov for aktiviteter udenfor bolig som man ellers ville være afskåret fra, skal kunne færdes forsvarligt i trafikken på en trehjulet cykel etc.....)
- Afgørelser fra Ankestyrelsen – vægt på gangdistance m.v.
- Visitationens konkrete vurdering af borger – hvad kan hjælpemidlet betyde ifht afhjælpning af funktionstab og hvad kan borger klare (gangdistance, øvrige muligheder for transport, er det et hjælpemiddel eller en forbrugsgode (jf. at grænsen kan flytte sig))
- Rehabiliteringsperspektiv som faglig ramme (udviklingsperspektiv – mestre og klare mest muligt selv)
- Bedst og billigst perspektiv

- (Varig ydelse – væsentlig funktionstab)

Tak for jeres opmærksomhed