

| <b>Gribskov Kommune</b><br><b>Kvalitetsstandard for hjælpemidler</b> |   |
|--|---|
| <b>Standardens godkendelse</b>                                       | Standarden er godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 29.juni 2011  |
| <b>Revision af kvalitetsstandard</b>                                 | Som en del af kvalitetsopfølgningen på sundhedsområdet revideres denne kvalitetsstandard én gang årligt.  |
| <b>Standardens indhold</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rammer</li> <li>● Visitation og tildeling</li> <li>● Indhold</li> <li>● Udførelsen af ydelsen</li> </ul> |

| <b>1. Rammer</b>                         |   |
|--|---|
| <b>Formålet med hjælpemidler</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● At yde kompensation for varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne således, at borgeren i væsentlig grad bliver i stand til at varetage de daglige aktiviteter.</li> <li>● At øge graden af selvhjulpenhed.</li> </ul>   |
| <b>Det formelle grundlag for ydelsen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bevilling af hjælpemidler er reguleret i Lov om Social Service §112.</li> <li>● Bekendtgørelse om hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven.</li> <li>● Socialministeriets vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv.</li> <li>● Kvalitetsstandarden revideres en gang årligt af Social – og Sundhedsudvalget i Gribskov kommune.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <b>Kvalitetsopfølgning</b>                               | <p>Der foretages generel opfølgning på kvaliteten af de ydelser der leveres ud fra følgende tilgang og metoder:</p> <p>Tilbagevendende og faste metoder i kvalitetsopfølgningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fastlæggelse af årets kvalitetsopfølgnings fokus</li> <li>● Årlig evaluering og justering af kvalitetshåndbogen</li> <li>● Tilsynsrapport (herunder anmeldte og uanmeldte tilsyn)</li> <li>● Dialogmøder</li> <li>● BRA</li> <li>● Økonomirapportering / ledelsesinformation</li> <li>● Klager og henvendelser</li> <li>● Revurdering</li> <li>● Leverandørernes egenkontrol</li> <li>● Samarbejdsfora</li> </ul> <p>Fleksible kvalitetsopfølgning (metoder der kan tages i brug til at belyse specifikke områder og emner):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Stikprøver</li> <li>● Audit</li> <li>● Kvalitetsundersøgelser</li> <li>● Fokusgruppe interviews</li> <li>● Påbud</li> </ul> <p>For yderlige information om kvalitetsopfølgning se afsnit 5.</p> |
| <b>Henvisninger</b>                                      | <p>Kvalitetsstandard for visitation.<br/>Kvalitetsstandard for forbrugsgoder i henhold til lov om Social Service § 113</p>  |
| <b>2. Visitation og tildeling</b>                        |   |
| <b>Ansvarlig for opgaven</b>                             | Medarbejdere i myndigheden på sundhedsområdet i Gribskov Kommune  |
| <b>Målgruppen - hvem er berettiget til hjælpemiddel.</b> | Borgere der har folkeregisteradresse i Gribskov Kommune   |
| <b>Målgruppen omfatter ikke</b>                          | Borgere som ikke har folkeregisteradresse i Gribskov Kommune  |
| <b>Kriterier for tildeling</b>                           | <p><b>Hvornår yder kommunen støtte til hjælpemidler:</b></p> <p>Der ydes støtte til hjælpemidler når:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Der er tale om en varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og</li> <li>● Når hjælpemidlet: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) i <b>væsentlig grad</b> kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne</li> <li>2) i <b>væsentlig grad</b> kan lette den daglige tilværelse i hjemmet</li> <li>3) er <b>nødvendig</b> for at den pågældende kan udøve et erhverv</li> </ol> </li> </ul>   |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <p><b>Baggrund for visitation:</b><br/>         Visitator foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for et hjælpemiddel under en visitationssamtale.</p> <p>Visitator vurderer funktionsevne og ressourcer i forhold til følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Daglig husførelse</li> <li>● Personlig hygiejne</li> <li>● Måltider</li> <li>● Komme omkring</li> <li>● Vedligeholdelse af bolig og have</li> <li>● Indkøb</li> <li>● Kontakt til familie og venner</li> <li>● Interesser/hobber</li> <li>● Arbejde/uddannelse</li> </ul> <p>Idet en borger normalt forudsættes at være kompenseret med hjælpemidler ved vurderingen, anvendes den i tillempet form.</p> <p>Hjælpemidler tildeles på basis af følgende kriterier:</p> <p><b>Borgerens funktionsniveau</b><br/>         Borgeren vurderes at have et funktionsniveau, der er karakteriseret ved at have moderate, svære eller totale begrænsninger:</p> <p><i>Moderate begrænsninger</i><br/>         Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten.</p> <p><i>Svære begrænsninger</i><br/>         Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten.</p> <p><i>Totale begrænsninger</i><br/>         Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har brug for fuldstændig personassistance.</p> <p>Gribskov Kommune anskaffer det bedst egnede og billigste hjælpemiddel.</p> |
| <b>Afgørelse</b> | <p>Afgørelse incl. begrundelse meddeles til borgeren af visitator. Afgørelsen kan gives mundtligt, men vil oftest opfølges med en skriftlig orientering herom.</p> <p>Ved bevilling orienteres borgeren om mulighed for at benytte frit valg, og der eftersendes altid en specifik skriftlig bevilling til brug til dette. Såfremt der gives afslag på bevilling af et hjælpemiddel, orienteres borgeren efterfølgende også skriftligt om dette.</p> <p><b>Partshøring:</b><br/>         Der gøres opmærksom på, at inden der meddeles afslag, skal borgeren</p>  |

|                              |  |
|------------------------------|--|
|                              | <p>partshøres over eventuelle oplysninger til sagen, som er ukendte for borgeren. Dette, for at gøre borgeren bekendt med, hvilke oplysninger, der danner grundlag for kommunens afgørelse, og for tillige at give borgeren mulighed for at komme med indsigelser hertil, inden kommunen træffer den endelige beslutning.</p> <p><b>Afgørelsen</b> indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Grundlaget for afgørelsen -hvilke oplysninger der indgår i afgørelsen</li> <li>● Vægtning af oplysningerne</li> <li>● Klagevejledning</li> <li>● Evt. forslag til anden løsning</li> </ul>   |
| <b>Sagsbehandlingsstider</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Den konkrete sagsbehandlingstid afhænger af de enkelte sagstyper.</li> <li>● I den konkrete sagsbehandling prioriteres sagerne på baggrund af en faglig vurdering af borgerens funktionsniveau og diagnose</li> <li>● Fra henvendelse om, at en borger ønsker bevilling af et hjælpemiddel, må der max. gå 4 uger, inden der foreligger en afgørelse.</li> <li>● Skal der indhentes lægepapirer, eller skal der foretages omfattende tilpasninger af hjælpemidlet, må der max. gå 6 uger, inden der foreligger en afgørelse.</li> <li>● I særlige tilfælde kan behovet for et hjælpemiddel være uopsætteligt. Her drejer det sig om, at en borger vil kunne påføres en ikke ubetydelig gene, såfremt hjælpemidlet ikke leveres hurtigt. Her skal der træffes afgørelse om bevilling samme dag, som ansøgningen modtages.</li> </ul> |
| <b>Krav til opfølgning</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● I forbindelse med de almindelige revurderinger for træning, praktisk bistand og personlig pleje.</li> <li>● Efter henvendelse om ændringer i borgerens funktionsniveau.</li> </ul>  |

### 3. Indhold

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ansvarlig for opgaven</b> | Medarbejdere i myndigheden på Sundhedsområdet   |
| <b>Bevillingens omfang</b>   | <p><b>Selve hjælpemidlet:</b><br/>Et hjælpemiddel er bevilget efter en konkret, individuel vurdering og kan ikke overdrages til andre. Gribskov Kommune har beskrevet, hvilken funktion de enkelte hjælpemidler skal afhjælpe – de såkaldt tekniske kravsspecifikationer. Visitator oplyser om dette ved besøg hos borgeren.</p> <p><b>Leveringstidspunktet:</b><br/>Udbringning, afhentning, reparation mm. foregår på alle hverdage i tidsrummet fra kl. 8.30 til kl. 16.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Almindelig bestilling:</b></li> </ul> |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
|                                  | <p>Udbringning m.m. foregår senest 3 hverdage efter bestilling, forudsat at bestillingen er sket senest kl. 16. Bestillingsdag og leveringsdag er inkluderet i de 3 dage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Datobestilling:</b><br/>Udbringning m.m. foregår på hverdage i tidsrummet fra kl. 8.30 til kl. 16.00, når hjælpemidlet er bestilt dagen i forvejen inden kl. 12.00.</li> <li>● <b>Akutbestilling:</b><br/>Udbringning m.m. foregår akut samme dag som bestilling, forudsat bestillingen sker inden kl. 12.00 på leveringsdagen.</li> </ul>   |
| <b>Bevillingen omfatter ikke</b> | <p>Bevillingen omfatter ikke drift og vedligehold af hjælpemidlet, da borgeren er forpligtet til at opbevare, vedligeholde, rengøre og behandle hjælpemidlet forsvarligt.</p> <p>Kan borgeren ikke selv varetage rengøring af hjælpemidler, visiteres der til dette i form af praktisk hjælp.</p>  |
| <b>Kvalitetskrav</b>             | Borgeren skal opleve i væsentlig grad at være kompenseret i forhold til den nedsatte funktionsevne.  |
| <b>Krav til dokumentation</b>    | Visitation og leverandør dokumenterer i dokumentationsværktøj. Se afsnit 2. Visitation og tildeling samt 4. Udførelsen af ydelsen.   |
| <b>Krav til opfølgning</b>       | Driftsmøder mellem visitation og leverandør  |
| <b>4. Udførelsen af ydelsen</b>  |  |
| <b>Ansvarlig for opgaven</b>     | Levering, servicering, vedligeholdelse og reparation af hjælpemidler er udliciteret til privat leverandør - aktuelt Zealand Care Hjælpemidler.   |
| <b>Opgaveløser</b>               | Zealand Care Hjælpemidler.   |
| <b>Valg af leverandør</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Der er frit valg af leverandør på området for hjælpemidler. Hvis en borger ønsker at benytte en anden leverandør end den, som kommunen har indgået aftale med, skal borgeren selv købe hjælpemidlet. Der vil højst blive refunderet et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør.</li> <li>● Har kommunen ikke indgået en leverandøraftale, kan borgeren vælge en leverandør, og støtten ydes efter regning, dog højst med et beløb svarende til prisen på det, af kommunen vurderede, bedst egnet og billigst hjælpemiddel.</li> <li>● Borgerens ret til at vælge leverandør af hjælpemidler gælder ikke, hvis kommunen kan stille et hjælpemiddel til rådighed, som</li> </ul> |

|                              |  |
|------------------------------|--|
|                              | <p>er fuldstændig identisk med det hjælpemiddel, som ansøgeren ønsker at anskaffe fra en anden leverandør</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Det er borgerens ansvar at sikre, at hjælpemidlet opfylder de krav til egnethed som kommunen har opstillet.</li> <li>● Det er en betingelse for refusion, at borgeren forud for indkøbet er blevet visiteret til hjælpemidlet og har modtaget en skriftlig bevilling fra kommunen.</li> <li>● Reparation og udskiftninger af hjælpemidlet ydes efter behov. Dette gælder også hvis borgeren har benyttet en anden leverandør end kommunens, men hvis borgeren har valgt, at benytte sig af frit valg, og det valgte hjælpemiddel kræver særligt dyre eller særligt hyppige reparationer og udskiftninger, skal borgeren selv afholde udgifterne hertil.</li> <li>● Hjælpemidlet er et udlån. Dette gælder også hvis det er frit valg benyttes. Borgeren er derfor forpligtet til at levere hjælpemidlet tilbage til kommunen, når der ikke længere er behov for det.</li> <li>● Køber borgeren et dyrere hjælpemiddel end det, som kommunen har bevilget, og har hjælpemidlet derved fået en generelt øget anvendelighed også for andre, har borgeren mulighed for, at få refunderet egenbetalingen fra kommunen, når hjælpemidlet leveres tilbage. Borgeren kan ikke få refunderet egenbetaling, hvis hjælpemidlet leveres tilbage senere end 4 år efter købstidspunktet. Er egenbetaling mindre end 2500 kr. incl moms, vil egenbetalingen heller ikke kunne refunderes.</li> </ul> |
| <b>Værdier</b>               | <p>De fem bærende værdier for arbejdet i Gribskov Kommune er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Borgeren som centrum</li> <li>● Forholdet mellem politikere og omverden</li> <li>● Opgaver og mål i stadig udvikling</li> <li>● Vekselvirkning mellem mål og faglighed</li> <li>● Medarbejderen som centrum</li> </ul>  |
| <b>Tilbage-meldingspligt</b> | <p>Leverandøren har pligt til at orientere visitationen i Gribskov Kommune, såfremt en bestilling ikke udføres som aftalt. Dette kan omhandle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Leveringstidspunktet ikke overholdes</li> <li>● Det bestilte hjælpemiddel ikke kan leveres</li> <li>● En bestilt reparation ikke kan udføres</li> <li>● Der er behov for et erstatningshjælpemiddel</li> </ul>   |
| <b>Krav til dokumenta-</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Leverandøren dokumenterer besøg og dokumentationen leveres elektronisk efter gældende aftale.</li> </ul>  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>tion</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ændringer/afvigelser:<br/>Alle afvigelser på de leverede ydelser meddeles til visitator fra leverandøren med begrundelse for afvigelsen.</li> <li>● Alle borgere, der modtager hjælpemidler, modtager en udlånserklæring i forbindelse med leveringen.</li> <li>● Visitationen modtager elektronisk en hjælpemiddeloversigt på den enkelte borger, når der er leveret en ydelse. Udlånsstatus incl. historik fremgår af borgerens elektroniske hjælpemiddeljournal.</li> <li>● Alle akutte udlån fremgår af borgerens udlånsoversigt i hjælpemiddel-bestillersystemet.</li> </ul>  |
| <b>Kvalitetskrav</b>         | <p>Den oplevede kvalitet:<br/>80 pct. af borgerne skal være tilfredse med selve leveringen, med reparation og servicering af hjælpemidlet samt hjælpemidlets stand.</p> <p>Den målbare kvalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 95% af leveringsfristerne skal overholdes</li> <li>● 95% af leveringerne skal være korrekte</li> <li>● 100% af påbudsprocedurerne skal overholdes</li> </ul> <p>Leverandørens medarbejdere skal opfylde generelle krav til etik hvad angår optræden og almindelig fremtræden. De medarbejdere hos leverandøren, der har borgerkontakt, skal kunne gøre sig forståelig på dansk i skrift og tale, eller udføre opgaverne i samarbejde med en person, som kan dette.</p> <p>Medarbejderne skal altid ved første besøg - og på opfordring - kunne vise legitimation med billede.</p> |
| <b>Krav til opfølgningen</b> | Driftsmøder mellem myndighed og leverandør.   |