

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 1/7

Kvalitetsstandard for ledsageordning

Standardens godkendelse	Standarden er godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 16.05.2012.
Revision af kvalitetsstandard	Denne kvalitetsstandard revideres en gang i hver byrådsperiode.
Standardens indhold	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rammer 2. Tildeling 3. Indhold 4. Udførelse

1. Rammer

Formålet med ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> ● At yde individuel ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat funktionsevne til konkrete aktiviteter ud af borgerens hjem. ● At give borgeren mulighed for at deltage i selvvalgte aktiviteter uden altid at skulle være afhængig af hjælp fra familie, venner eller medarbejdere i bomiljøet. ● At medvirke til at borgere kan leve på så normale vilkår som muligt trods betydelig og varigt nedsat funktionsevne. ● At øge mulighederne for selvstændighed, valgfrihed og ansvar for egen tilværelse for borgere med handicap.
Det formelle grundlag for ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> ● Serviceloven §§ 45 og 97 ● Sundhedsudvalgets beslutning om at der skal udarbejdes kvalitetsstandarder på området voksne med handicap og særlige sociale behov.
Kvalitetsopfølgning	<p>Tilbagevendende og faste metoder i kvalitetsopfølgningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revurdering ● Samarbejds møder mellem leverandøren og myndigheden ● Økonomirapportering/ledelsesinformation
Henvisninger	Samtlige kvalitetsstandarder i kvalitetshåndbogen for personlig og praktisk bistand, socialpædagogisk støtte m.v.

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 2/7

2. Tildeling	
Ansvarlig for opgaven	Sundhedsafdelingen.
Målgruppe	<p>Borgere mellem 12 og 67 år, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne ikke kan færdes alene uden for hjemmet.</p> <p>Borgere, der er visiteret til ledsagelse inden de fylder 67 år, bevarer denne ret efter det fyldte 67 år.</p>
Visitationskriterier	<p>Medarbejderen i myndigheden foretager en konkret individuel vurdering af den enkelte borgers behov for ledsagelse under en udredningssamtale. Tildeling sker på baggrund af følgende kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Borgeren er mellem 12 og 67 år, dog kan borgere mellem 12 og 18 år alene visiteres til ledsagelse, hvis de ikke er visiteret til et døgnophold. ● Borgeren er ude af stand til at færdes alene uden for hjemmet på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eksempelvis brugere af kørestol, personer med blindhed og svær synsnedsættelse, personer med udviklingshæmning og med svært bevægelseshandicap. ● At borgeren selv kan udtrykke ønske om ledsagelse til konkrete formål og at borgeren er bevidst om indholdet i aktiviteterne. ● Borgeren vurderes at have et funktionsniveau, der er karakteriseret ved at have moderate, svære eller totale begrænsninger. <p>Moderate begrænsninger Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten.</p> <p>Svære begrænsninger Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten</p> <p>Totale begrænsninger Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har brug for fuldstændig personassistance.</p> <p>Ved tildeling tages der hensyn til, i hvilket omfang der i forvejen ydes individuel ledsagelse som et led i det samlede tilbud, der ydes borgeren.</p> <p>Ved vurdering af om en beboer i et botilbud i forvejen modtager individuel ledsagelse til en aktivitet, der modsvarer ledsageordning, lægges der bl.a. vægt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Om der er tale om en aktivitet, som borgeren selv har valgt og som indeholder socialpædagogisk bistand. ● Det forhold, at ledsagelse foregår i små grupper (f.eks. 2-4 personer), udelukker ikke, at dette kan betegnes som individuel ledsagelse, såfremt de enkelte beboere selv har valgt den pågældende aktivitet (f.eks. at gå i biografen) med ledsagelse. <p>Borgere, der bor i beskyttede boformer og som en del af botilbuddet i forvejen modtager individuel ledsagelse til en aktivitet de selv har valgt, har ikke krav på yderligere 15 timers ledsagelse, men op til i alt 15 timers</p>

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 3/7

	<p>ledsagelse.</p> <p>Ordningen omfatter ikke</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Borgere med nedsat funktionsevne som følge af sindslidelse. ● Borgere med nedsat funktionsevne som følge af sociale årsager. ● Borgere der har hjælperordning efter § 96 eller kontaktperson til døvblinde efter § 98 i serviceloven, idet disse borgere forudsættes at få deres ledsagebehov dækket inden for disse ordninger.
Pris for ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> ● Ledsageordning er et gratis tilbud for borgere, der har fast bopæl (folkeregisteradresse) i Gribskov Kommune, idet kommunen aflønner ledsageren. ● Øvrige udgifter i forbindelse med ledsagelse afholdes af borgeren, herunder følgeudgifter til transport, deltagelse i aktiviteter, entrébilletter o.l. Dog kan der ansøges om et årligt beløb til udgifter forbundet med ledsagelse. Beløbet udbetales én gang årligt.
Kvalitetskrav	<p>Visitation</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Der må højst gå 5 hverdage fra henvendelse til borgeren er kontaktet og det videre forløb i sagen er aftalt. ● Kommunen træffer afgørelse inden 4 uger. Tidsfristen regnes fra den første personlige henvendelse. ● Se i øvrigt kvalitetsstandard for visitation til voksne med handicap og særlige sociale problemer. <p>Start af hjælp</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Leverandøren aftaler senest 5 hverdage efter tildeling dato for start af hjælpen hos borgeren. ● Ledsageordning startes op hurtigst muligt og senest 10 hverdage efter visitation af hjælp.
Krav til dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> ● Under udredningssamtalen foretager medarbejderen i myndigheden en funktionsvurdering af borgeren. Borgeren orienteres om det videre sagsbehandlingsforløb og -tid, herunder om at skriftlig bevilling tilsendes efterfølgende med angivelse af den hjælp (de ydelser) der bevilges eller det afslag der gives. ● Medarbejderen i myndigheden bestiller de bevilgede ydelser hos leverandøren (advis).
Krav til opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> ● Hvis borgerens behov ændrer sig har leverandøren pligt til at kontakte Sundhedsafdelingen. ● Der foretages revurdering af borgerens behov for ledsageordning minimum hvert andet år.

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 4/7

3. Indhold

Ansvarlig for opgaven	Leverandøren er ansvarlig for at levere den visiterede hjælp i forhold til omfang, ydelser m.v.
Omfang	<p>Varighed Ledsageordning visiteres for en periode på op til 2 år ad gangen, hvorefter hjælpen revurderes.</p> <p>Frekvens</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Borgere, der opfylder betingelserne for at få ledsagelse, har ret til 15 timer pr. måned, uanset hvad borgeren ønsker at blive ledsaget til. ● Forbrug af ledsagetimer svarer til den tid, der medgår til den enkelte ledsageopgave hos borgeren. Ledsagerens befordringstid mellem de enkelte ledsageopgaver medregnes ikke. ● Ved ledsagelse på rejser ud over lokalområdet beregnes hjemrejse og/eller nødvendige ventetider eller eventuelle overnatninger for ledsager som forbrug af ledsagetimer. De beregnede ledsagetimer kan dog ikke overstige det tilsvarende antal fulde løntimer. ● Borgeren kan inden for en periode på 6 måneder opspare timer. Der kan dermed være op til 90 timer til rådighed inden for en bestemt måned. Hvis borgeren ønsker at opspare timer, skal der indgås aftale med leverandøren om omfang og tidsrum. ● Timer, der er opsparat men ikke forbrugt, bortfalder efter 6 måneder. ● Hvis der ikke er indgået aftale om opsparing af timer, bortfalder ikke forbrugte timer automatisk. ● Ledsagetimer kan ikke bruges på forskud. ● Ud fra borgerens behov aftales det mellem borger og ledsager, hvornår ydelsen leveres. <p>Levering</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Der visiteres til tid. Borgeren bestemmer selv, hvad ledsagelsen ønskes brugt til. ● Ledsagelse kan leveres hele døgnet. ● For alle ydelser gælder, at de skal leveres inden for et interval på +/- 30. min. fra den aftalte tid. ● Hvis ledsageren aflyser planlagt ledsagelse eksempelvis ved sygdom, forsøger leverandøren så vidt muligt at finde en afløser, såfremt borgeren ønsker det.
Indhold	<p>Borgeren bestemmer, hvortil ledsagelsen skal ske, og hvad der skal ske.</p> <p>Ledsagelsen indeholder selve ledsagelsen og de funktioner, der er direkte forbundet med ledsagelsen, og kan afhængig af borgerens behov og forudsætninger omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hjælp med at tage overtøj af og på ● Hjælp til kørestol og andre ganghjælpemidler ● Hjælp til at komme på toilettet. ● Bilkørsel. ● Hjælp til at gøre indkøb af mad og tøj eller besøg hos frisør, restaurant mv. ● Hjælp til at deltage i kulturelle og sociale aktiviteter

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 5/7

	<ul style="list-style-type: none"> ● Deltagelse i aftenskole, danseskole, biograf, idræt eller andre aktiviteter. ● Hjælp til kommunikation.
Ydelsen indeholder ikke	<p>Ledsagelsen supplerer de øvrige serviceydelser, men kan ikke erstatte dem. Ordningen omfatter således f.eks. ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Praktisk hjælp i hjemmet ● Socialpædagogisk støtte, herunder vejledning, rådgivning eller mere omsorgsbetonede og intensive støtteforanstaltninger i forbindelse med ledsagelsen. ● Ledsageren skal ikke fungere som støtte- og kontaktperson eller besøgsven.
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none"> ● Der tilstræbes et vist interessefællesskab mellem borger og ledsager. ● Ydelsen ligger ud over den hjælp som ægtefælle, samlever og andet familiemedlem eller ven normalt vil yde som en del af samlivet, familierelationen eller venskabet. ● Ydelsen foregår ude af borgerens hjem. ● Tilrettelæggelse af ledsagelsen skal koordineres med øvrige ydelser borgeren modtager, så borgeren oplever helhed i den samlede indsats. ● 80 % de borgere, der modtager ledsageordning, er tilfredse med hjælpen til ledsagelse.
Krav til dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> ● Tidspunkt for og tilrettelæggelsen af hjælpen aftales mellem borger og ledsageren og dokumenteres af leverandøren. Dokumentationen leveres til myndigheden på forlangende. ● Ledsageren indsender månedlige timesedler som dokumentation af forbruget af ledsagetimer.
Krav til opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> ● Driftmøder mellem Sundhedsafdelingen og leverandør. ● Leverandøren skal 1 gang om året sende en statusbeskrivelse på ledsageordningen til Sundhedsafdelingen. Hvis der er behov for opfølgning oftere, aftales det if. den konkrete borger, hvor ofte der skal foreligge statusbeskrivelse.

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 6/7

4. Udførelse	
Ansvarlig for opgaven	Fagligt kvalificeret personale der er ansat af Gribskov Kommune eller ved en leverandør, der er godkendt af kommunen.
Opgaveløser	Ledsagere ansat af Gribskov Kommune og af leverandører der er godkendt af kommunen.
Valg af leverandør	<p>Der er frit valg af leverandør af ledsager i Gribskov Kommune. Borgeren kan vælge mellem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● At få tildelt en ledsager af Gribskov Kommune ● Selv at udpege en ledsager. ● At få udbetalt et kontant beløb til ansættelse af en ledsager, under forudsætning af at brugeren er i stand til at varetage arbejdsgiveransvaret. <p>Der kan normalt ikke ske ansættelse af personer med en meget nær tilknytning til den, der er berettiget til ledsagelsen.</p>
Værdier	<p>De fem bærende værdier for arbejdet i Gribskov Kommune er:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Borgeren som centrum ● Forholdet mellem politikere og omverden ● Opgaver og mål i stadig udvikling ● Vekselvirkning mellem mål og faglighed ● Medarbejderen som centrum
Tilbagemeldelsespligt	<p>Leverandøren og borgeren har pligt til at afmelde visiteret hjælp hos myndigheden i Gribskov Kommune, hvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Borgeren ikke længere har behov for den visiterede ydelse. Ved henvendelse til Sundhed/Borgerservice kan der revisiteres. ● Borgeren udtrykker ønske om ikke længere at benytte ordningen eller undlader at gøre det i en periode på et år, er leverandøren forpligtet til at føre ordningen til ophør ved at meddele dette til Sundhed/Borgerservice. Ved henvendelse til Sundhed/Borgerservice kan der revisiteres. ● Borgeren kan indtil dagen før aflyse sin ledsagelse. Ved senere aflysning tæller det som leverede ledsagetimer.
Krav til personalet	<p>Generelt</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Medarbejderne skal opfylde generelle krav til etik med hensyn til optræden og påklædning. ● Medarbejderne må ikke have misbrugsproblemer. Medarbejderne skal være i stand til at forrette tjeneste på forsvarlig vis. ● Medarbejderne skal kunne gøre sig forståelige på dansk (både i skrift og tale). ● Medarbejderne har tavshedspligt. ● Medarbejderne skal have kendskab til servicelovens regler om magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. ● Medarbejderne kender kommunikationsvejene mellem kommunen og leverandøren og benytter dem. ● Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Gribskov Kommunes kvalitetsstandard for relevante ydelser og udfører arbejdet i overensstemmelse hermed.

Kvalitetsstandard for ledsageordning		
Social- og Sundhedsudvalget 16.05.2012	Revisionsnr. 0	Side 7/7

	<p>Kvalifikationer</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Leverandøren skal sikre, at medarbejdere der løser opgaver i relation til borgere, har de nødvendige forudsætninger, herunder interesse i og/eller erfaring med at arbejde med mennesker med handicap. ● Medarbejderen er forpligtet til egenhændigt eller via leverandøren at meddele sagsbehandleren i kommunen, såfremt medarbejderen observerer ændringer i borgerens helbredstilstand eller andre forhold af betydning for den oprindelige visitation. ● Det forudsættes, at medarbejderne er i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger, såfremt borgeren tilkendegiver at have problemer, eller hvis medarbejderen observerer problemer. <p>Øvrig kvalificering</p> <ul style="list-style-type: none"> ● At personalet hos leverandøren gennemgår en introduktion om voksne med handicap og særlige sociale behov i Gribskov Kommune, herunder introduktion if. målgruppen, etik og praktiske færdigheder i at udøve hjælpen, som f.eks. løfteteknik, enten ved ansættelse eller i forbindelse med kontraktindgåelse.
Krav til dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> ● Dokumentation for udførelsen af hjælpen leveres til Sundhed/Borgerservice efter gældende aftale.
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none"> ● Opgaverne udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og Gribskov Kommunes serviceniveau for ledsageordning jf. nærværende kvalitetsstandard. ● Hjælpen ydes med udgangspunkt i borgerens behov og forudsætninger og gives med respekt for den enkeltes integritet og værdighed. ● Ved valg af ledsagelse til den enkelte bruger skal der tilstræbes et interessefællesskab og så vidt muligt den samme ledsager til den enkelte borger.
Krav til opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> ● Egenkontrol hos leverandøren