



### **Bilag 3. Oversigt over ændringer i kvalitetsstandarderne for 2010**

22-12-2009

Socialforvaltningen har overordnet foretaget tre typer af ændringer.

Sagsnr.  
2009-181272

- 1) Opdelt de nuværende kvalitetsstandarder i hhv. en faktisk gennemgang af regler, procedurer og serviceniveau og en adskilt borgerpjece som er rettet entydigt mod borgeren.
- 2) Udvidet de nuværende kvalitetsstandarder med nye ydelser i hjemmeplejens regi: afløsning/aflastning samt genoptræning og formuleret politiske målsætninger hertil.
- 3) Ændret indholdet af de nuværende standarder med henblik på at præcisere dem og forbedre styringsvilkårene for hjemmeplejevisitationen.

Dokumentnr.  
2010-79021

Sagsbehandler  
Toke Riis Lund

#### **Ad 1) og 2) – ændret opdeling og udvidelse af ydelser**

Socialforvaltningen har valgt at supplere kvalitetsstandarderne med en borgerpjece. Fremadrettet er kvalitetsstandarderne derfor fokuseret på at beskrive fakta og detaljer vedrørende ordningerne, mens pjecen, i mere enkle termer, direkte er rettet mod borgeren. Kvalitetsstandarder såvel som borgerpjece er offentligt tilgængelige. Suppleringen bidrager positivt til at synliggøre Socialforvaltningens mål samt give en klar og enkel information til borgeren om ydelser og serviceniveau på hjemmehjælpsområdet.

#### **MR Handicap og Psykiatri**

Bernstorffsgade 17, lok.  
451  
1592 København V

Telefon  
3317 3469

E-mail  
SK23@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683038

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

I de nye kvalitetsstandarder er beskrivelsen af ydelserne udvidet til også at inkludere afløsning/aflastning samt genoptræning som gives i hjemmeplejens regi.

Kvalitetsstandarden 2010 indeholder et særligt afsnit om aflastning og afløsning. Aflastning og midlertidigt ophold, kan nu tilbydes af Socialforvaltningen til borgere med behov herfor. Opholdet tilbydes på Arbejde Adlers Hus. Aflastning vil kunne tilbydes til pårørende, der passer en syg i eget hjem, mens midlertidigt ophold primært vil blive tilbudt borgere der har brug for særlig pleje og omsorg efter en hospitalsindlæggelse.

Kvalitetsstandarden 2010 er blevet tilføjet et afsnit om genoptræning i henhold til Servicelovens § 86, stk. 1. Målgruppen der er omfattet af bestemmelsen er meget beskeden, men § 86, stk. 1 er en skalbestemmelse, der pålægger Københavns Kommune, at yde genoptræning til borgere der efter sygdom har fået en funktionsnedsættelse, uden at dette har medført en hospitalsindlæggelse. Indarbejdelse af genoptræningsdelen sker på baggrund af den praksis, der har fungeret i 2008 og 2009, hvor henholdsvis 5 og 4 borgere har modtaget genoptræning i henhold til Servicelovens § 86, stk. 1.

Beskrivelsen af de supplerende ydelser samt opdelingen af kvalitetsstandarderne i en faktuel beskrivelse og en borgerpjece vil bidrage til at Socialforvaltningens får givet en bedre og mere klar information til borgeren samt synliggjort Socialudvalgets overordnede målsætning om at lave en helhedsorienteret indsats, hvor borgeren inddrages og tilbydes en behovsafstemt hjemmehjælp. Samtidigt styrkes kvalitetsstandarderne som styringsredskab for hjemmeplejevisitationen.

### **Ad 3) – Indholdsmæssige præciseringer**

I kvalitetsstandarderne for 2010 er der i indholdet foretaget en række opstramninger og præciseringer på primært tre områder; tøjvaske- og indkøbsordninger, grundig rengøring og 24 timers hjælp til særligt plejekrævende borgere.

På disse områder har udviklingen bevirket, at det er nødvendigt at præcisere kvalitetsstandarderne, så hjemmeplejens ressourcer kan anvendes mest hensigtsmæssigt. Specielt i forhold til visitators kommunikation med borgere, klageråd samt det sociale nævn er de anførte opstramninger og præciseringer nødvendige for at der fortsat sikres en hensigtsmæssig ressourcestyring.

I nedenstående tabel er der anført de væsentligste indholdsmæssige ændringer i kvalitetsstandarderne for 2010 samt begrundelse for

ændringen.

Tabel 1. Ændrede kvalitetsstandarder 2010.

Ændring: <b>Grundig rengøring</b>	
Tidligere fremgik:  "Alle som er visiteret til rengøring kan én gang årligt erstatte den normale rengøring med en 4 timers grundig rengøring."	Fremadrettet fremgår:  "Borgeren har altid ret til at få vurderet sit behov for en årlig hovedrengøring. En sådan anmodning skal betragtes som en ansøgning og kan imødekommes når det ud fra borgerens helt særlige boligsituation og/eller sociale forhold skønnes nødvendigt. Hvis der således viser sig et helt særligt behov for supplerende rengøring (årlig hovedrengøring) bevilges dette efter en konkret og individuel vurdering."
Begrundelse: Der er ikke i Lov om Social Service hjemlet et særligt krav om årlig grundig rengøring og det indgår heller ikke i Sundheds- og omsorgsforvaltningens kvalitetsstandarder. Ved visitation af rengøringsydelser skal der lægges vægt på, at der kan holdes rent i borgernes hjem. Hvis der viser sig et særligt behov for supplerende rengøring bevilges dette efter en konkret og individuel vurdering.	

Ændring: <b>Indkøbsordninger</b>	
Tidligere fremgik:  "Der er mulighed for bevilling af denne ydelse, hvis der er en godkendt privat leverandør."	Fremadrettet fremgår:  "Borgere, der ønsker hjælp til deres dagligvareindkøb, vil efter en konkret og individuel vurdering blive tilbudt at få deres dagligvareindkøb dækket af en indkøbsordning. En personlig indkøbsordning vil primært blive forbeholdt borgere, der har særlige krav til dagligvarer, som har religiøst betingede kostkrav og borgere med social fobi, hvor deltagelse i indkøb kan bryde en isolation."
Begrundelse: Socialforvaltningen har de sidste par år anvendt indkøbsordninger. Når ordningerne er etableret, er der sædvanligvis stor borgertilfredshed. Samtidigt giver anvendelsen af indkøbsordninger den bedste anvendelse af hjemmeplejens ressourcer. Med ændringen præciseres det, at anvendelsen er indkøbsordninger er udgangspunktet og at der kun i særlige tilfælde bevilges hjælp til personligt indkøb udført af hjemmehjælpen.	

Ændring: <b>Vaskeordninger</b>	
Tidligere fremgik: "I hvert tilfælde vurderes det, hvilken vaskeordning, der er mest hensigtsmæssig i tilrettelæggelsen af hjælpen."	Fremadrettet fremgår: "Hvis vask ikke kan foregå i hjemmet vil borgerne skulle tilmeldes en vaskeordning såfremt der er en godkendt leverandør. Kun, hvor det efter en konkret og individuel vurdering er nødvendigt, kan der tilbydes vask i ejendom eller møntvask."

Begrundelse:

I modsætning til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har det ikke været muligt for Socialforvaltningen at få faste leverandører til en vaskeordning. En sådan ordning har i flere år været efterspurgt af borgere der modtager hjemmehjælp fra Socialforvaltningen.

Med etableringen af "Det Kulørte Vaskeri" medio 2009, som er et beskæftigelsesprojekt på Sundholmen, kan Socialforvaltningen nu tilbyde en vaskeordning efter samme betalingsregler som i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Fremadrettet vil borgere der ikke har vaskemaskine i eget hjem blive visiteret til tøjvaskeordningen, såfremt der ikke er særlige forhold der taler imod brug af en vaskeordning. Brug af en vaskeordning vil i hvert enkelt tilfælde ske efter en konkret og individuel vurdering.

Ændring: **24 timers hjælp**

Tidligere var muligheden for 24 timers hjælp ikke eksplicit beskrevet i kvalitetsstandarderne. Ydelsen blev leveret som overvågning/fast vagt uden tidsbegrænsning.

Fremadrettet fremgår:

"Døgnovervågning/fast vagt kan i en kortere periode hjem ydes i eget hjem eller i forbindelse med et midlertidigt ophold på Arbejde Adlers hus. Såfremt der ikke kan skabes grundlag for at etablere en hjælpeordning (BPA) i henhold til Servicelovens § 95 eller § 96 skal alternativ pasningsordning etableres."

Begrundelse:

I kvalitetsstandarden 2010 er det blevet præciseret under Personlig Pleje, at 24 timers overvågning eller fast vagt, kun ydes i en midlertidig periode, indtil der er taget stilling til, om borgeren er berettiget til en BPA (Brugerstyret Personlig Assistance) eller om borgeren skal henvises til et andet pleje- og omsorgstilbud.

Det er nødvendigt at præcisere tilbuddets midlertidige varighed fordi det ind i mellem har været et problem at få borgere til at acceptere et alternativt tilbud efter iværksættelsen af ordningen. Det har aldrig været meningen at borgere skulle tilbydes 24 timers hjælp permanent i eget hjem.

Ændring: <b>Målsætning vedr. genoptræning</b>	
<p>Tidligere fremgik der ikke eksplicite mål vedr. genoptræning da det ikke var beskrevet i kvalitetsstandarden</p>	<p>Fremadrettet fremgår:</p> <p>”På baggrund af missionen har Socialudvalget formuleret følgende (...) overordnede målsætninger for træningsindsatsen:</p> <p>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 (...)”</p>
<p>Begrundelse: Målsætningen er formuleret på baggrund af Indenrigs- og Socialministeriets ”Vejledning om træning i kommuner og regioner”.</p>	

Ændring: <b>Sagsbehandlingsfrist for genoptræning</b>	
Tidligere fremgik:  "Hvis der ansøges om personlig og/eller praktisk hjælp, skal henvendelsen være behandlet inden for en uge."	Fremadrettet fremgår:  "Hvis der ansøges om genoptræning eller vedligeholdende træning, skal henvendelsen være behandlet indenfor 14 dage"
Begrundelse:  Hvis der ansøges om personlig og/eller praktisk hjælp, skal henvendelsen være behandlet inden for en uge. Men siden Socialforvaltningen ikke selv råder over et korps af fysioterapeuter, er Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation nødt til at indgå aftale med privat praktiserende fysioterapeuter om levering af genoptræningsydelse. Derfor bør sagsbehandlingsfristen for genoptræningsydelse være på 14 dage. Tidligere var genoptræningsydelse ikke beskrevet i kvalitetsstandard og der var derfor ikke taget stilling til sagsbehandlingsfristerne på dette specifikke område.	

Ændring: <b>Kvalitetskrav</b>	
Tidligere fremgik:  Socialudvalget følger op på kvalitetsstandarderne for såvel hjemmehjælp som vedligeholdende træning hvert andet år.	Den nye kvalitetsstandard er suppleret med følgende afsnit:  "Kvalitetsstandard 2010 indeholder kvalitetskrav i forbindelse med levering af træningsydelse. Opfølgningen på kvalitetskrav vil ske via en årlig brugerundersøgelse."
Begrundelse:  For at sikre bedre kvalitet i hjemmeplejen har hjemmeplejevisitationen implementeret en årligt tilbagevendende brugerundersøgelse som foregår ved udfyldelse af spørgeskemaer i forbindelse med revisitationer.	