

Serviceerklæring

for

Kompenserende Specialundervisning for Voksne og høreomsorg

ved Kommunikationscenter Thisted

Gældende fra 1. august 2019



THISTED KOMMUNE

Om servicedeclarationen

Formålet med servicedeclarationen er at informere borgere og samarbejdspartner om det serviceniveau, man kan forvente ved henvendelse til og modtagelse af ydelser ved Kommunikationscenter Thisted.

Service-declarationen beskriver i overordnet form Kommunikationscenter Thisted's tilbud til voksne i Thisted og Morsø kommuner.

Desuden følger en beskrivelse af sagsforløbet, som borgerne møder ved ansøgning om ydelser ved Kommunikationscenter Thisted.

Service-declarationen er tillige retningsgivende for prioriteringen og afviklingen af arbejdsopgaverne på Kommunikationscenter Thisted.

Om Kommunikationscenter Thisted

Ved Kommunikationscenter Thisted tilbydes kompenserende specialundervisning for voksne efter Lov om Specialundervisning for Voksne. Der er indgået aftale mellem Thisted og Morsø kommuner således, at borgere fra Morsø Kommune har fri henvendelsesret til Kommunikationscenter Thisted. Thisted Kommune er driftsherre.

Til borgere i Thisted Kommune tilbydes høreomsorg i henhold til Serviceloven.

Lov om Specialundervisning for Voksne

Den kompenserende voksenspecialundervisning har til formål at afhjælpe eller begrænse virkningerne af deltagernes handicap gennem specialundervisning og/eller rådgivning/vejledning.

Forudsætningen for at tilbyde borgerne ydelser er, at ydelsen har en kompenserende effekt i forhold til den enkelte borgers funktionsnedsættelse. Ydelsen ophører, når målet for ydelsen er nået, eller når Kommunikationscenter Thisted's specialiserede medarbejdere vurderer, at ydelsen ikke (længere) har den fornødne kompenserende effekt.

Ved Kommunikationscenter Thisted følges Undervisningsministeriets vejledning til Lov om Specialundervisning for Voksne.

Høreomsorg i henhold til Serviceloven

Formålet er at vejlede og rådgive borgere i forbindelse med brug af høreapparater. Høreomsorgen træder normalt til, hvor borgeren ikke kan klare almindelige daglige opgaver i forbindelse med brug af høreapparat og høretekniske hjælpemidler.

Målgrupper

Ved Kommunikationscenter Thisted tilbydes ydelser til voksne med funktionsnedsættelser som følge af:

- talevanskeligheder
- hørevanskeligheder
- hjerneskade eller andre neurologiske vanskeligheder
- psykiatriske vanskeligheder
- generelle indlæringsvanskeligheder
- demens i det tidligste stadie

Ydelseskataloget

Kommunikationscenter Thisted's ydelser inden for ovennævnte kategorier kan ses detailbeskrevet i Ydelseskataloget. Ydelseskataloget kan læses på hjemmesiden www.thisted.dk/kc

Kerneydelser

Kommunikationscenter Thisted's kerneydelser omfatter:

- specialundervisning afviklet som individuel undervisning på hold, som eneundervisning eller i kursusform

- rådgivning/vejledning
- udredning til internt brug med henblik på undervisning og/eller rådgivning/vejledning
- pårørendesamarbejde
- høreomsorg

Andre ydelser

Såfremt der ud over kerneydelserne er kapacitet kan Kommunikationscenter Thisted tilbyde følgende ydelser i forhold til deltagerne og samarbejdsparter:

- levering af kortfattede statusredegørelser (telefonisk eller evt. skriftligt)
- deltagelse i eksterne møder – herunder sagsbehandlingsmøder
- hjemmebesøg hos deltagere der ikke på nogen måde har mulighed for at komme ind på kommunikationscenteret
- kurser for samarbejdsparter
- informationsmøder

Højt specialfagligt niveau

Der lægges vægt på, at Kommunikationscenter Thisted's tilbud til en hver tid er på det højst mulige faglige niveau. Dette sikres dels ved at medarbejderne har erhvervet sig et højt grunduddannelsesniveau, og dels ved at medarbejderne løbende efteruddannes, så de kan introducere de nyeste pædagogiske interventionsmuligheder i forhold til deltagernes funktionsvanskeligheder.

Åbningstid

Kontorets åbnings- og telefontid (tlf.: 99 17 27 25):

Mandag – torsdag: kl. 8.00 – 14.00

Fredag: 8.00 – 12.00.

Høreområdets daglige telefontid (tlf.: 99 17 27 36):

Mandag: 9.00-9.30

Tirsdag – fredag: 8.00 – 9.30

Principielt er Kommunikationscenter Thisted åben hele året, men af hensyn til personalets ferieafvikling vil der typisk være lukket eller nedsat aktivitet i uge 7, de 3 sidste uger af juli (evt. rækkende ind i den første uge af august), i uge 42 samt i forbindelse med julen (typisk i perioden 22. december til og med 1. januar).

Anmodning om ydelser

Anmodning om ydelse sker ved fremsendelse af ansøgningsskema. Ansøgningsskemaet kan hentes på hjemmesiden eller ved henvendelse til kontoret (tlf. 99 17 27 25).

Det typiske borgerforløb

Eftermodtagelse af ansøgningen iværksættes det typiske sagsforløb:

1. Ansøgningen overdrages til en konsulent i det fagområde, som ansøgningen angår.
2. Senest 3 uger efter, at ansøgningen er modtaget indkaldes borgeren til en forsamtale/udredning.
3. Afvikling af forsamtalet/udredningen, hvor borgerens funktionsvanskeligheder beskrives. Desuden aftales målsætningen for det tilbud, som kan kompensere for borgerens funktionsnedsættelse. I forbindelse med udredning kan der iværksættes et kortere udredende undervisningsforløb.
4. På baggrund af forsamtalet/udredningen udarbejder konsulent en indstilling med beskrivelse af borgerens vanskeligheder, målsætning for tilbuddet og tidsperspektivet.
5. Indstillingen behandles af Kommunikationscenter Thisted's ledelse. Ved godkendelse af indstillingen iværksættes borgerens forløb. En godkendelse kan højst være for 6 måneder.
6. Tilbuddet til borgeren iværksættes.

7. Senest efter 3. undervisningsgang udarbejder konsulenten sammen med borgeren en undervisningsplan for godkendelsesperioden. Borgeren vil som oftest modtage en kopi af undervisningsplanen.
8. Viser det sig, at tilbuddet ikke har den forventede kompenserende effekt, ophører tilbuddet.
9. Forud for afslutningen af godkendelsesperioden evaluerer konsulenten sammen med borgeren effekten af tilbuddet. I forbindelse med evalueringen kan der, hvis det er relevant, ansøges om forlængelse af tilbuddet. I så fald udarbejder konsulenten en ny indstilling jævnfør pkt. 5.

Særligt om iværksættelse af tilbud inden for det hørefaglige område:

Ydelsesafviklingen inden for høreområdet er bl.a. kendetegnet ved, at der er mange henvendelser, og ydelsesafviklingen er som regel kortvarig. Derfor er proceduren for anmodning om ydelser inden for høreområdet anderledes og sker derfor ved telefonisk henvendelse til medarbejderne i det hørefaglige område i den daglige i telefontræffetid (99 17 27 36):

Mandag kl. 9.00 – 9.30

Tirsdag – fredag kl. 8.00 – 9.30.

De hørefaglige medarbejdere træffer på baggrund af den telefoniske henvendelse beslutning om valg af ydelse samt tidsperspektiv m.v.

Desuden kan anmodning om ydelser inden for høreområdet ske ved fremsendelse af indstilling fra høreklivnikker, speciallæger, private høreapparatforhandlere m. fl.

Sagsbehandlingstider

Som udgangspunkt er der ikke ventetid, men grundet den interne sagsbehandling kan der gå op til 3 uger fra det tidspunkt, borgerens ansøgning er modtaget på Kommunikationscenter Thisted, til borgeren modtager indkaldelse til forsamtale/udredning.

Inden for høreområdet vil borgerne som udgangspunkt allerede ved den telefoniske henvendelse i den daglige telefontræffetid få oplyst, hvornår man skal møde.

Afvikling af undervisning

Afvikling af undervisning sker typisk på hold. Da deltagerne på holdene har deres eget individuelle undervisningsforløb kan der - for sikre et højt kvalitetsniveau - som udgangspunkt højst være 6 deltagere på et hold.

Inden for tale- og høreområderne afvikles undervisningen fortrinsvis som eneundervisning.

Persondatapolitik på Kommunikationscenter Thisted

Kommunikationscenter Thisted's behandling af personfølsomme oplysninger kan ses på kommunikationscenterets hjemmeside www.thisted.dk/kc

Vedttaget af bestyrelsen d. 17. juni 2019.