Kvalitetsstandard: Kommunikationsområdet	
Målgruppe	Borgere over 18 år bosiddende i Norddjurs Kommune med behov for rådgivning, vejledning, hjælpemidler eller undervisning for at afhjælpe eller begrænse virkningerne af en betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse indenfor høre- tale- og skriveområdet eller synsområdet.
Kriterier og omfang	**Tale- og skriveområdet:** For at modtage indsatser indenfor tale- og skriveområdet er det et krav, at borgeren har betydelige vanskeligheder indenfor ét eller flere af nedenstående områder: • Stemme- og sprog • Tale/sproglige følger af en erhvervet hjerneskade • Stave/skrive Indsatser på tale- og skriveområdet kan omfatte: • Udredning • undervisning • kompenserende hjælpemidler. Omfang og hyppighed af ydelserne vurderes individuelt. **Høreområdet** For at modtage indsatser på høreområdet skal borgeren være hørehæmmet og høreapparatsbruger eller døv. Indsatser på området kan omfatte • Udredning • Undervisning • rådgivning • kompenserende hjælpemidler. Omfang og hyppighed af ydelserne vurderes individuelt. **Synsområdet** For at modtage indsatser på synsområdet skal borgeren være blind eller have en varig nedsat synsevne, hvor restsynet er under 6/18 (0,33). Derudover kan borgere med en medicinsk-optisk defineret øjenlidelse få tilskud til optiske hjælpemidler. Listen af øjenlidelser fremgår af Hjælpemiddelbekendtgørelsen.

	Indsatser på synsområdet kan omfatte • Undervisning • Rådgivning • kompenserende hjælpemidler • boligændringer. Omfang og hyppighed vurderes individuelt. Borgere, der kan modtage andre tilbud med samme formål efter anden lovgivning, er ikke omfattet af tilbuddene. Det gør sig blandt andet gældende for tildeling af kommunikationshjælpemidler, der relaterer sig til skoleforløb. For at være berettiget til et hjælpemiddel skal borgeren have en varig nedsat funktionsevne, og hjælpemidlet skal i væsentlig grad kunne afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne eller i væsentlig grad lette den daglige tilværelse i hjemmet.
Formål	Formålet med indsatserne er: • At medvirke til, at virkningerne af borgerens funktionsnedsættelse afhjælpes eller begrænses - enten gennem træning, undervisning eller ved hjælp af kompenserende hjælpemidler • At styrke borgerens mulighed for aktiv og social deltagelse i samfundslivet.
Afgørelse	Indsatserne visiteres efter en konkret og individuel vurdering. Visitator på kommunikationsområdet træffer en afgørelse på baggrund af en indstilling fra enten talepædagog, synskonsulent eller hørevejleder. For at visitator kan træffe en afgørelse, kan det være nødvendigt at indhente relevante oplysninger fra læge, speciallæge, fysioterapeut, døvblindekonsulent og andre samarbejdspartnere. I sagsbehandling, der vedrører undervisning, lægges desuden vægt på: • At borgeren er motiveret, aktivt deltagende efter formåen og har et stabilt fremmøde • At borgeren har et udviklings- og indlæringspotentiale Borgeren modtager en skriftlig afgørelse. Borgeren har pligt til at kontakte visitator, hvis der opstår ændringer i borgerens situation, der gør, at borgeren ikke længere opfylder kriterierne for at modtage indsatsen.
Levering	Udredning og taletræning til borgere med erhvervet hjerneskade samt undervisning i forhold til stemme- og stammeproblemer udføres i samarbejde med træningsafdelingen i Norddjurs Kommune.

	Andre undervisnings- og rådgivningstilbud leveres af leverandører, som er godkendt af Norddjurs Kommune. Leverandørerne er beskrevet i indsatskataloget. Der er ikke frit valg på indsatser vedrørende undervisning. **Udførelse af indsatsen** Indsatserne foregår som udgangspunkt der, hvor fagpersonerne er placeret og i dagtimerne. I særlige tilfælde kan indsatsen tilbydes i borgers eget hjem. Tidspunkt for opstart af indsats fastsættes ud fra en individuel, faglig vurdering. Hjælpemidler, der er nødvendige for at kunne modtage undervisning, stilles gratis til rådighed for borgeren fra undervisningsstedet. Kommunen kan bevilge kørsel til borgere, der ikke kan anvende eget transportmiddel eller offentlig transport, og som har et særligt befordringsbehov. For nærmere information henvises til kommunens kvalitetsstandard for kørsel
Aktiviteter	Indsatserne kan omfatte: • Rådgivning af borger, pårørende eller andet netværk • Vejledning • Udredning • Træning • Undervisning For nærmere information om de enkelte indsatser henvises til indsatskataloget for kommunikationsområde
Kvalitetskrav	Indsatserne udføres af personale med de nødvendige uddannelsesmæssige kvalifikationer og ud fra anerkendte faglige metoder. Efter behov kan øvrige relevante faggrupper som fx fysioterapeuter og ergoterapeuter inddrages. **Tidsfrister:** • Ved ukomplicerede ansøgninger afgøres sagen hurtigst muligt og senest inden 10 hverdage fra modtagelse af afsøgningen. • Ved komplicerede sager, der kræver en større udredning, vil behandlingen af ansøgningen kunne tage op til 10 uger. I sådanne

	tilfælde kontaktes borgeren for nærmere orientering om sagsforløbet.
Opfølgning	Borgerens behov for undervisning revurderes løbende i et samarbejde mellem borgeren og talepædagog/syns- eller hørekonsulent, og indsatsen tilpasses derefter. I evalueringen vurderes effekten af undervisningen. Hvis det vurderes, at fortsat undervisning ikke kan afhjælpe eller begrænse virkningerne af funktionsnedsættelsen yderligere, ophører undervisningen.
Klage og ankemuligheder	Borgeren har mulighed for at klage over afgørelsen og sagsbehandlingen. Klageadgangen fremgår af den klagevejledning, der følger med den skriftlige afgørelse, som borgeren modtager. Klager over specialundervisning for voksne skal indgives direkte til Klagenævnet for Specialundervisning. Klagen skal indgives indenfor 4 uger efter modtagelse af afgørelsen. Klager over afgørelser på hjælpemidler sendes til visitator på kommunikationsområdet, som revurderer sagen, inden den sendes videre til Ankestyrelsen.
Lovgrundlag	• Lov om specialundervisning for voksne (tale, høre og syn) • Lov om social service § 10 stk. 4 og § 12 (Rådgivning) • Lov om social service § 112 og § 113 samt § 116 (Hjælpemidler)
Kontaktinformationer	**Sundheds- og omsorgsområdet** Visitation og hjælpemidler Tlf.: 89 59 10 29 på hverdage mellem kl. 8.00-12.00 (onsdag lukket) Mail: sundhed@norddjurs.dk **Samarbejdspartnere/leverandører** Kommunikationssamarbejde Midt Randers Sundhedscenter Biografgade 3, Plan 3, 8900 Randers Tlf.: 89 15 86 80 mandag-torsdag kl. 9-13 og fredag lukket
Indsatskatalog	Følgende indsatser er beskrevet i indsatskataloget: Høreområdet: - Vejledning/rådgivning Øvrige ydelser: - Læse-, stave- og skriveområdet - Synsområdet

	- Taleområdet - Erhvervet hjerneskade

Godkendt i Voksen- og plejeudvalget den 23. oktober 2024.