

# Visitation og levering - Handicap, Psykiatri og Udsatte



# Kvalitetsstandard for visitation og levering - Handicap, Psykiatri og Udsatte

Denne kvalitetsstandard beskriver, hvordan sagsbehandlingen foregår i myndighedsafdelingens Handicap- og Psykiatriafdeling, vores forventninger til dig som tildeles hjælp, værdigrundlag og kvalitetsmål for hjælpen samt kravene til din udfører.

## Hvem kan få hjælp?

Sønderborg Kommune tilbyder en række muligheder for hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder. Hjælpen tilbydes hvis du har betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale behov.

Det generelle formål med hjælpen er at sikre, at du får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer dine behov. Hjælpen skal gives med det formål at styrke dine egne muligheder og eget ansvar for at udvikle dig og udnytte dine potentialer, i det omfang det er muligt for dig. Desuden er formålet at medvirke til at sikre, at du kan fastholde dit aktuelle funktionsniveau, og at yde kompensation, omsorg og pleje.

Hjælpens formål er at

- forebygge, at dine problemer forværres
- understøtte dine muligheder for at fastholde egne ressourcer eller fremme øget selvstændighed samt forbedre din sociale og personlige funktion
- forbedre mulighederne for din livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje
- fremme inklusion i samfundet, herunder medvirke til at øge dine mulighed for deltagelse i uddannelse, beskæftigelse og sociale relationer, og
- sikre en helhedsorienteret støtte med tilbud afpasset efter dine særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger m.v. eller i botilbud.

## Hvad kan du få hjælp til?

De socialfaglige rådgivere i Handicap- og Psykiatriafdelingen kan tildele følgende ydelser:

- afløsning og aflastning
- socialpædagogisk støtte
- ledsageordning
- støtte- og kontaktpersonordning



- beskyttet beskæftigelse
- aktivitets- og samværstilbud
- midlertidigt ophold i botilbud
- længerevarende ophold i botilbud
- anviste boliger med støtte.

Sønderborg Kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder for flere af disse områder. Heri kan du læse nærmere om kommunens kriterier for hvem der kan få bevilget de specifikke former for hjælp og om hjælpens indhold og omfang.

## Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte myndighedsafdelingens Modtagelsesteam i Job og Velfærds Handicap og Psykiatrideling, hvis du får brug for en eller flere af ovennævnte former for hjælp. Andre end dig selv og dine pårørende kan også søge om støtte på vegne af dig. Det kan fx være en kontaktperson. Når andre søger på vegne af dig, forudsætter det, at de har dit samtykke.

Den socialfaglige rådgiver aftaler tidspunkt for at mødes med dig.

Som hovedregel mødes du og den socialfaglige rådgiver. Vi opfordrer til, at du inviterer en pårørende eller bisidder med til samtalen. Du har også mulighed for at vælge en partsrepræsentant til at tale og handle på dine vegne.

Ved samtalen gennemgår rådgiveren i samarbejde med dig, hvordan du klarer dig i hverdagen, hvad du selv er i stand til at klare og hvilken hjælp og støtte, du har behov for. På den baggrund udarbejder rådgiveren en funktionsudredning og foretager en faglig vurdering af dit behov for hjælp.

Rådgiveren anmoder dig om samtykke, hvis der bliver behov for at indhente eller videregive oplysninger (fx til/fra læge, sygehus eller andre).

Ved vurdering af dit behov for hjælp lægger socialfaglig rådgiver blandt andet vægt på muligheder i

- dine egne ressourcer
- dit netværk
- almenområdets tilbud, fx uddannelses- og beskæftigelsesområdet
- uvisiterede tilbud
- øvrige rehabiliteringsmuligheder, fx træning
- hjælpemidler
- samspil med anden hjælp, fx på arbejdsmarkedsområdet.

### Sagsbehandlingsfrister

Byrådet har fastlagt sagsbehandlingsfrister, der varierer alt efter, hvad du har søgt om hjælp til.

Du kan se sagsbehandlingsfristerne på Sønderborg Kommunes hjemmeside, [www.sonderborgkommune.dk](http://www.sonderborgkommune.dk)

Du modtager en kvitteringsskrivelse, når vi har modtaget din ansøgning.



Du modtager skriftlig besked, hvis fristen ikke kan overholdes, fx som følge af at rådgiveren har behov for at indhente yderligere oplysninger, før der kan træffes en afgørelse.

### **Skriftlig afgørelse**

Du modtager en skriftlig afgørelse, der indeholder oplysninger om

- hvad du er bevilget og hvad du ikke kan få hjælp til
- begrundelse for afgørelsen
- lovgrundlag
- klagevejledning.

Ved bevilling af hjælp fremgår det desuden af afgørelsen og af en eventuel handleplan

- hvilken hjælp du er bevilget
- hjælpens omfang og varighed
- formålet med hjælpen
- væsentlige mål for hjælpen.

### **Registrering af oplysninger**

Sønderborg Kommune registrerer relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp.

Ifølge databeskyttelsesloven har du ret til at få indsigt i oplysningerne.

### **Tavshedspligt**

Alle medarbejdere har tavshedspligt.

## **Planlægning, levering og justering af hjælpen**

Den bevilgede hjælp iværksættes hurtigst muligt efter tildelingen og efter aftale med dig.

De konkrete tidsfrister er beskrevet i de specifikke kvalitetsstandarder, som du finder på kommunes hjemmeside.

Ved akut behov for hjælp kan hjælpen iværksættes fra dag til dag.

Vi kan afvige fra tidsfristerne, hvis fx

- du ikke er klar til at modtage den bevilgede hjælp
- det kræver nærmere forberedelse eller tilrettelæggelse at iværksætte din hjælp
- ydelserne kræver særlige og/eller nye kompetencer hos medarbejderne og kommunen derfor ikke straks er i stand til at levere den bevilgede hjælp.

Din udfører modtager en kopi af din afgørelse og af din handleplan.

### **Udfører**

Udførerenheden vil sammen med dig udfylde en pædagogisk handleplan der mere detaljeret beskriver de konkrete ydelser, handlinger og mål for din hjælp.



Målene i din pædagogiske handleplan sætter rammen for jeres samarbejde og aftaler omkring hjælpen til dig. I følger op på disse mål i fællesskab.

Følgende fremgår af den pædagogiske handleplan:

- hvilke mål der skal nås
- hvilke opgaver der skal løses
- hvordan opgaverne skal løses
- hvem der har ansvaret for hvad
- hvordan der følges op
- hvornår der følges op.

Hjælpen leveres af

- Medarbejdere med pædagogisk, social- eller sundhedsfaglig eller anden relevant faglig uddannelse eller elever/studerende.
- For medarbejdere uden relevant faglig uddannelse gælder, at de må varetage opgaverne, hvis de har tilegnet sig relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet.
- Private udførere, der har indgået kontrakt med Sønderborg Kommune.

Oversigt over udførere, værksteder og væresteder kan ses på Sønderborg Kommunes hjemmeside og på [www.tilbudsportalen.dk](http://www.tilbudsportalen.dk)

Muligheden for eventuelt frit valg af udfører afhænger af lovgivningen og er nærmere beskrevet i de respektive kvalitetsstandarder.

## Justering

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hjælpen bygger på dit ansvar for at udvikle dig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for dig.

Udførerenheden evaluerer løbende den pædagogiske handleplan sammen med dig.

Udførerenheden kontakter myndighedsafdelingens socialfaglige rådgiver ved varige ændringer i dit funktionsniveau, ved ændringer i dine behov eller i din samlede situation.

Vi tilpasser hjælpen, hvis der sker væsentlige forandringer i dine behov eller i dit funktionsniveau, ved ændringer i din situation samt ved ændringer af kommunens serviceniveau.

## Hvad koster hjælpen

Som udgangspunkt er hjælpen gratis. Dog er der undtagelser.

Eventuel egenbetaling er beskrevet i de respektive kvalitetsstandarder.

## Hvad forventes der af udfører?

Udførerenheden sikrer at

- indsatsen leveres i overensstemmelse med:
  - lovgrundlaget
  - Sønderborg Kommunes serviceniveau (kvalitetsstandarder og indsatskatalog)



- den kontrakt som udføreren har indgået med Job og Velfærd (ved private udførere)
- den konkrete afgørelse om støtte.
- du tildeles en fast kontaktperson
- kontaktpersonen sikrer sammenhæng i indsatsen og tilpasser indsatsen efter dine behov og de fastsatte mål
- indsatsen planlægges og udføres i et nært samarbejde med dig
- hvis hele eller dele af din støtte kan klares med brug af hjælpemiddel og/eller digitale løsninger eller velfærdsteknologi, kan det tages i anvendelse
- indsatsen leveres af kontaktpersonen og andre medarbejdere
- du bliver kontaktet, hvis medarbejderen bliver forsinket i forhold til det aftalte tidspunkt
- indsatsen ikke aflyses
- det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en udførerenhed og dig. I det tilfælde kontakter udførerenheden dig hurtigst muligt og tilbyder at udføre erstatningshjælp snarest muligt
- alle medarbejdere kan identificere sig overfor dig i form af legitimation
- medarbejderne anvender og bidrager til nødvendig dokumentation om dig og dine behov.

## Hvad forventes der af dig?

- Du informerer myndighedsafdelingens Handicap- og Psykiatrideling, hvis der sker ændringer i din situation. Både hvis du får yderligere behov for ydelser fra kommunen, men også hvis du får det bedre og derfor måske ikke længere vil være berettiget til dele af de bevilgede ydelser.
- Du bidrager til, at medarbejderen kan arbejde i et sikkert og sundt arbejdsmiljø.

## Kvalitetsopfølgning

Der følges løbende op på kvaliteten af de indsatser, som borgerne er bevilget. Opfølgningen består blandt andet i

- ledelsestilsyn jf. Job og Velfærds procedure for ledelsestilsyn
- driftsorienteret tilsyn
- myndighedsafdelingens Handicap- og Psykiatrideling følger op på dit funktionsniveau, den bevilgede indsats og den leverede hjælp.

## Værdigrundlag og grundprincipper

Byrådets vision er at sætte dig som borger forrest og fortsætte med at gøre det gode liv muligt for alle borgere i Sønderborg Kommune.



Sønderborg Kommunes socialpolitik "Fælles om et liv med muligheder" er for dig med betydelig eller omfattende nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Politikkens vision er, at du kan leve et aktivt, selvstændigt og meningsfuldt liv – med udgangspunkt i dine håb og drømme.

Vi møder dig med følgende værdier, som vi er sammen om:

- dialog
- anerkendelse
- samarbejde
- engagement

Sammen er vores mål

- at en samarbejdsproces foregår i dialog og med udgangspunkt i at lytte
- at du bedst selv kan beskrive sit liv
- at engagement er en værdi, som kan ses i medarbejdernes faglighed og i den enkelte borgers deltagelse, når der samarbejdes om individuelle mål
- at der altid tages afsæt i det, der giver mening for dig.

Hjælp fra Psykiatri- og Handicapafdelingen tager udgangspunkt i fire udvalgte fokusområder:

- værdighed
- sociale fællesskaber

- beskæftigelse
- nytænkning.

## Hvis du vil klage

Du er velkommen til at kontakte Job og Velfærds Handicap- og Psykiatriaafdeling, hvis du ønsker vejledning i en eventuel klagesag.

Dine klagemuligheder afhænger af, hvilken ydelse klagen vedrører. Du vil modtage en skriftlig klagevejledning sammen med din afgørelse.

Du kan klage, hvis du ikke er tilfreds med

- afgørelsen om den hjælp, du har søgt
- sagsbehandlingen
- udførers medarbejdere
- den måde som opgaven bliver udført og leveret på
- omfanget og indholdet af den tildelte hjælp.

Du sender din klage til Job og Velfærd.

Vi anbefaler, at du i første omgang kontakter din udfører, hvis du ønsker at klage over personalet eller over den måde, de udfører hjælpen på.



## Lovgrundlag

Det er primært serviceloven, der er lovgrundlaget for de ydelser, du får bevilget:

- Serviceloven § 85 Socialpædagogisk støtte
- Serviceloven § 84 Afløsning og aflastning
- Serviceloven § 97 Ledsageordning
- Serviceloven § 98 Støtte- og kontaktpersonordning
- Serviceloven § 103 Beskyttet beskæftigelse
- Serviceloven § 104 Aktivitets- og samværstilbud
- Serviceloven § 107 Midlertidigt ophold i botilbud
- Serviceloven § 108 Længerevarende ophold i botilbud
- Almenboligloven Længerevarende ophold i botilbud
- Almenboligloven Anviste boliger med støtte

Lovgrundlaget står desuden beskrevet i den socialfaglige rådgivers afgørelse.

## Information

Denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside:

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

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Handicap- og Psykiatridelingen.

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Seniorudvalget 04-02-2021.





Sønderborg Kommune  
Job og Velfærd  
Handicap- og Psykiatridelingen  
Ellegårdvej 25 A  
6400 Sønderborg  
T: 27 90 43 40 hverdage mellem kl. 8-9 og 13-14  
E: [handicapogpsykiatri@sonderborg.dk](mailto:handicapogpsykiatri@sonderborg.dk)  
W: [sonderborgkommune.dk](http://sonderborgkommune.dk)