

Skanderborg Kommunes Kvalitetsstandarder 2018

- Socialpædagogisk støtte efter Servicelovens § 85

Indhold

1. Indledning	3
2. Sådan behandler vi din sag.	4
Hvem kan få socialpædagogisk støtte – og hvad kan det indeholde?	4
Hvem kan du kontakte?	4
Hvordan foregår sagsbehandlingen?	5
Hvordan vurderer og afdækker vi dine udfordringer og træffer en afgørelse?	5
Er du ikke enig i afgørelsen?	5
Dit samarbejde med os.....	6
Dit hjem – medarbejdernes arbejdsplads	6
3. Serviceniveau	7
4. Klageadgang	14
5. Lovgrundlaget	15

1. Indledning

Kvalitetsstandarderne er vedtaget i Skanderborg Kommunes Byråd og skal:

- tydeliggøre, hvad du kan forvente fra kommunen, og hvad vi forventer af vores samarbejde med dig.
- give dig, mulighed for at vurdere, om støtten, træningen og vejledningen stemmer overens med det, som Byrådet har besluttet.

Fundamentet for kvalitetsstandarderne er Lov om Social Service (Serviceloven) og Skanderborg Kommunes politikker – herunder særligt Socialpolitikken.

Principperne i Socialpolitikken er blandt andet:

- At vi vil arbejde for, at flest mulige borgere kan mest muligt selv.
- At vi mener, at alle har noget at bidrage med, og at indsatserne derfor tager udgangspunkt i den enkeltes egne ressourcer.
- At vi afklarer mulighederne sammen med borgerne.
- At vi tager afsæt i, at mennesker er forskellige og har forskellige ønsker og behov.
- At vi vil arbejde målrettet med indsatserne. Fjerne det der ikke virker, og have fokus på det der virker for den enkelte borger – hele tiden med afsæt i en sammenhængende indsats.
- At vi skal gribe mulighederne for at bruge den teknologiske udvikling i vores arbejde.

Kort sagt leverer vi alle indsatser ud fra den forudsætning, at alle mennesker ønsker at bevare så mange færdigheder som muligt og kunne så mange ting som muligt selv.

Det kaldes med et fagudtryk den rehabiliterende tilgang. Det betyder, at vi – sammen med dig – arbejder for, at du i størst muligt omfang kan udvikle, genvinde og bevare din mulighed for at klare dig selv. Fordi det giver den bedste trivsel og livskvalitet.

Når du henvender om støtte og hjælp, vil vi derfor i samarbejde med dig vurdere, om du har brug for socialpædagogisk støtte.

Sammen med dig undersøger vi også, om hjælpemidler, boligændringer og lignende kan hjælpe dig med at have et selvstændigt liv.

Vi planlægger opgaverne, og hvordan de skal løses, med udgangspunkt i dine muligheder og færdigheder.

I forbindelse med sagsbehandlingen og dit samarbejde med os har du mulighed for at inddrage og få støtte fra din eventuelle partsrepræsentant, værge eller bisidder.

Skanderborg Kommunes Byråd skal godkende alle ændringer af kvalitetsstandarderne.

2. Sådan behandler vi din sag.

Hvem kan få socialpædagogisk støtte – og hvad kan det indeholde?

Du kan få indsatser efter Servicelovens §85, hvis du på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau eller særlige sociale problemer har behov for støtte til at varetage hverdagens aktiviteter. Det kan dreje sig om:

- **Egenomsorg** (eksempelvis hygiejne og personlig pleje, tandpleje og kost)
- **Praktiske opgaver i hjemmet** (eksempelvis indkøb, tøjvask og rengøring, madlavning og oprydning)
- **Kommunikation** (eksempelvis kontakt med myndigheder og andre parter, nem-id, digital post, mundtlig kommunikation og konflikthåndtering)
- **Mobilitet** (eksempelvis at bevæge dig i og uden for dit lokalområde, at være i stand til at finde rundt på egen hånd, at benytte bus, tog og taxa mv.)
- **Samfundsliv** (eksempelvis forhold vedrørende bolig, beskæftigelse, undervisning og økonomi)
- **Socialt liv** (eksempelvis sociale relationer, netværk, samliv, deltagelse i foreningsliv og sociale aktiviteter)
- **Sundhed** (eksempelvis ernæring, fysisk aktivitet, en sund døgnrytme, håndtering af psykisk sårbar og sindslidelse, kontakt til sundhedsindsatser – kommunale, regionale og praktiserende læge)

Hvem kan du kontakte?

Du kan kontakte kommunen telefonisk eller pr. mail.

Modtager du pension, skal du kontakte:

Fagsekretariatet Ældre og Handicap
Skanderborg Kommune
Skanderborg Fælled 1
8660 Skanderborg
Tlf.: 87 94 78 50
Mail: aeldreoghandicap@skanderborg.dk

Modtager du ikke pension, skal du kontakte:

Fagsekretariatet Beskæftigelse og Sundhed
Skanderborg Fælled 1
8660 Skanderborg
E-mail: jobcenter@skanderborg.dk
Tlf. 8794 7581 (arbejdsmarkedsudvikling)

Skanderborg Kommunes telefontid:

Mandag – tirsdag 8.30 – 13.00
Onsdag – lukket
Torsdag – fredag 8.30 – 13.00

Sikker e-mail til kommunen

E-mails med personfølsomme oplysninger skal sendes via din digitale postkasse på Borger.dk:

- www.borger.dk/post

Hvordan foregår sagsbehandlingen?

Når du kontakter Ældre og Handicap eller Beskæftigelse og Sundhed, aftaler vi en tid til en samtale med din sagsbehandler.

Formålet med samtalen er, at du og sagsbehandleren laver en vurdering af, hvad du kan og ikke selv kan klare. Derudover taler I om dine muligheder for at blive eller forblive så selvhjulpne som mulig. Målet er at styrke din uafhængighed og øge din livskvalitet.

Sagsbehandleren vurderer, om der er behov for at inddrage andre fagpersoner i vurderingen – eksempelvis hjælpemiddeltherapeut, sygeplejerske, praktiserende læge, psykiatrisbygger, diætist og rusmiddelsbehandler.

Hvordan vurderer og afdækker vi dine udfordringer og træffer en afgørelse?

Vi vurderer dine udfordringer og muligheder ud fra følgende niveauer:

1. Lette begrænsninger: Du kan med let støtte og vejledning udføre aktiviteten.
2. Moderate begrænsninger: Du kan med moderat støtte og vejledning udføre aktiviteten.
3. Svære begrænsninger: Du kan med omfattende støtte, vejledning/guidning udføre aktiviteten.
4. Totale begrænsninger: Du har behov for fuldstændig støtte og guidning.

Når vi har vurderet og afdækket dine udfordringer og muligheder, aftaler du og din sagsbehandler, hvilke færdigheder du har brug for at genvinde, udvikle og fastholde. Det beskriver I sammen i nogle overordnede mål.

Herefter laver sagsbehandleren den endelige afgørelse, som sagsbehandleren sender til dig sammen med en handleplan, der indeholder en beskrivelse af de mål, I har aftalt.

Er du ikke enig i afgørelsen?

Når du modtager afgørelsen fra sagsbehandleren, får du samtidig en klagevejledning. Du kan også læse mere om dine muligheder for at klage senere i denne kvalitetsstandard.

Dit samarbejde med os

Hvis du får bevilget støtte, vil du og din eventuelle partsrepræsentant eller værge blive inviteret til et opstartsmøde med din sagsbehandler og din vejleder, bostøtte eller hjemmevejleder. På mødet aftaler I:

- hvordan I skal samarbejde
- hvilke færdigheder og helt konkrete mål I skal arbejde med
- hvordan og hvornår I følger op.

Dit hjem – medarbejdernes arbejdsplads

I samarbejde med os er du ansvarlig for, at hjemmet er en sikker arbejdsplads for medarbejderne, sådan at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det betyder eksempelvis:

- Du må ikke ryge, når medarbejderen er til stede i hjemmet.
- Husdyr må ikke være til gene for hjælperne

3. Serviceniveau

Indsats	Socialpædagogisk støtte
 Lovgivning	Lov om Socialservice § 85
	At du gennem planlagte, målrettede, støttende og trænende forløb får mulighed for at genvinde, udvikle og / eller bevare dine færdigheder. Dette skal give dig de bedste muligheder for at leve dit liv på egne betingelser.
Serviceniveau for sagsbehandling	<p>Sagsbehandlingen foregår i et tæt samarbejde med dig.</p> <p>Vi forventer, at du medvirker i behandlingen af din egen sag ved at bringe alle nødvendige oplysninger.</p> <p>Hvis du ikke ønsker at medvirke eller ikke vil give samtykke til, at kommunen kan indhente de nødvendige oplysninger, kan vi blive nødt til træffe en afgørelse i sagen på grundlag af de oplysninger vi i så fald vil være i besiddelse af.</p> <p>Din ansøgning om socialpædagogisk støtte vil som hovedregel kunne afgøres indenfor 2 mdr.</p>
Serviceniveau for iværksættelse og levering	<p>Samtidig med at sagsbehandleren sender en afgørelse til dig, sender sagsbehandleren også en bestilling til tilbuddet.</p> <p>Sagsbehandleren og din vejleder, bostøtte eller hjemmevejleder ved tilbuddet vil herefter sørge for at invitere dig til et opstartsmøde, hvor I laver konkrete aftaler for samarbejdet, hvad I skal arbejde med samt hvordan og hvornår I følger op.</p> <p>Umiddelbart efter dette møde, starter samarbejdet.</p> <p>Særlige forhold kan betyde, at der kan være tilfælde, hvor vi sætter indsatsen i gang sideløbende med sagsbehandlingen.</p>
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vi yder støtte i henhold til de aftalte mål.</p> <p>Indsatserne kan gives</p> <ul style="list-style-type: none"> • i grupper • individuelt i og uden for dit eget hjem eller botilbud • via digitale løsninger

	<p>Vejledning, igangsætning, rådgivning, guidning eller træning i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiske opgaver i hjemmet (se eksempler i bilag 1) • Egenomsorg (se eksempler i bilag 2) • Kommunikation (se eksempler i bilag 3) • Mobilitet (se eksempler i bilag 4) • Samfundsliv (se eksempler i bilag 5) • Socialt liv (se eksempler i bilag 6) • Sundhed (se eksempler i bilag 7) <p>De enkelte indsatser, der er beskrevet i bilagene er eksempler på, hvordan indsatsen kan tilrettelægges og hvad den kan indeholde. Tilrettelæggelsen vil dog altid ske ud fra en konkret vurdering af din situation, dine færdigheder og dine muligheder.</p>
Særlige forhold	<p>Hvis vi oplever, at vi gennem en længere periode ikke kan opnå kontakt med dig, vil vi vurdere din sag igen – herunder om du har behov for en anden støtte.</p>
Udgifter	<p>Der er ingen udgifter forbundet med indsatsen. Du vil dog fortsat have almindelige udgifter til transport til eventuelle aktiviteter samt udgifter til mad.</p>

Bilag 1.

Indsats	Praktiske opgaver i hjemmet
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning og/eller guidning i forhold til praktiske opgaver i hjemmet.</p> <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igangsætning af praktiske opgaver, f.eks. indkøb, tøjvask og rengøring, madlavning, oprydning, og andre opgaver i hjemmet. • Brug af diverse teknologiske hjælpemidler, herunder kalender på mobil eller tablets med diverse app's, der understøtter din selvstændighed. <p>Eksempler på gruppetilbud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madlavning • Indkøb • Planlægning af praktiske opgaver
Hvad indeholder hjælpen ikke?	<p>Der udføres ikke praktisk hjælp i hjemmet eller i gruppetilbud, hvor du ikke selv deltager aktivt – dine muligheder taget i betragtning.</p>

Bilag 2.

Indsats	Egenomsorg
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning og/eller guidning i forhold til egenomsorg.</p> <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiejne • Personlig pleje • Tandpleje • Kost. • Medicinpædagogik. <p>Eksempler på gruppetilbud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kost • Medicinpædagogik

Hvad indeholder hjælpen ikke?	Der udføres ikke aktiviteter i forhold til egenomsorg, hvor du ikke selv deltager aktivt eller er motiveret for aktiviteten – dine muligheder taget i betragtning..
--------------------------------------	---

Bilag 3.

Indsats	Kommunikation
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning og/eller guidning i forhold til kommunikation.</p> <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forståelse og medvirken til samarbejde med diverse myndigheder og andre instanser. • Afkodning af sociale medier, sms mv. • Brug af borger.dk, Nem-ID m.v. • Ansøgninger af ydelser i andre forvaltninger. • Tilegnelse af kommunikationsstrategier og -redskaber. <p>Gruppetilbud eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Bedre liv” – lær at sige ja/nej • IT-kurser • Kurser i brug af sociale medier • Balancekunst for kvinder – konflikthåndtering
Hvad indeholder hjælpen ikke?	Der udføres ikke aktiviteter vedrørende kommunikation, hvor du ikke selv deltager aktivt eller er motiveret for aktiviteten - dine muligheder taget i betragtning.

Bilag 4.

Indsats	Mobilitet
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning eller guidning omkring aktivitet, der vedrører bevægelse og transport.</p> <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At færdes udenfor og i lokalområdet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Benyttelse af kollektive transport, sygetransport, taxa m.v. • Brug af diverse teknologiske hjælpemidler herunder app's der hjælper med at finde vej. <p>Gruppetilbud eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Træning i brug af offentlige transportmidler • Sund livsstil i naturen • Ladywalk • "Gåbus" <p>Som udgangspunkt er det dit eget ansvar at sørge for transport, med mindre andet er aftalt i indsatsbeskrivelsen.</p> <p>Ledsagelse i forbindelse med indlæggelser aftales i det konkrete tilfælde og ved bestilling (ønske) fra sygehus.</p>
Hvad indeholder hjælpen ikke?	<p>Der udføres ikke aktiviteter vedrørende mobilitet, hvor du ikke selv deltager aktivt eller er motiveret for aktiviteten – dine muligheder taget i betragtning.</p>

Bilag 5.

Indsats	Samfundsliv
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning eller guidning omkring forhold der knytter sig til at opretholde bolig, beskæftigelse, undervisning og forhold omkring økonomi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hverdagsbudget og understøtte samarbejde med bank. • Understøtte/hjælpe i samarbejdet mellem dig og kommunale/regionale og private samarbejdspartnere. • Koordinering samarbejde omkring dig eksempelvis med læge, psykiater, kriminalforsorgen, rusmiddelscenter, virksomhedskonsulent eller andre relevante samarbejdspartnere. • Understøtte/hjælpe i samarbejdet mellem dig og uddannelse, praktik, aktiveringstilbud og arbejdsplads. • Ledsagelse og støtte til at benytte private som offentlige fælleskabstilbud.

	<ul style="list-style-type: none"> • Støtte og vejledning om boligsøgning. <p>Gruppetilbud eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budgetlægning
Hvad indeholder hjælpen ikke?	Der udføres ikke aktiviteter vedrørende samfundsliv, hvor du ikke selv deltager aktivt eller er motiveret for aktiviteten - dine muligheder taget i betragtning.

Bilag 6.

Indsats	Socialt liv
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning eller guidning omkring forhold der knytter sig til at opretholde af socialt liv – eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kæresteforhold. • Sex og samliv. • Økonomi. • Kreative aktiviteter. • Aktiviteter med afsæt i en brobyggende foranstaltning. • Social relationsopbygning til eget netværk og sociale foreninger i lokalsamfundet. • Arbejde/beskæftigelse • Familie • Lokalsamfundet • Venner • netværk <p>Gruppetilbud eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Babysimulation • Sex og samliv, kærester • Kreative aktiviteter • Konflikt håndtering <p>Ledsagelse - individuelt eller kollektivt – kan indgå i støtten til det sociale liv, herunder relationsopbygning og vedligeholdelse af netværk.</p>

Hvad indeholder hjælpen ikke?	Der udføres ikke aktiviteter vedrørende socialt liv, hvor du ikke selv deltager aktivt eller er motiveret for aktiviteten - dine muligheder taget i betragtning.
--------------------------------------	--

Bilag 7.

Indsats	Sundhed
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>Vejledning, rådgivning eller guidning der fremmer fysisk, psykisk og social trivsel med udgangspunkt i kommunens sundhedspolitik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning i hensigtsmæssig ernæring og fysisk aktivitet. • Vejledning i forhold til kropsopfattelse. • Etablering af hensigtsmæssig døgnrytme. • Psykoedukation. • Observation af virkning og bivirkning af igangværende behandling. • Ledsagelse med specialpædagogisk sigte til udredning, psykolog, psykiater læge, kommunale myndigheder, hospitaler, distriktspsykiatri og andet, der relaterer til udredning af dine situation, problemer og muligheder. <p>Guidning og information om hvilke kommunale og om regionale sundhedstilbud – hvilke tilbud findes.</p> <p>Grupperydelse fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Små skridt, vægtvejlednings kursus • Bedre liv kurser • Angst reducerende kurser • Samtale gruppe • Psykoedukation • Kostvejledning <p>Egentlig behandlingsindsats varetages af praktiserende læge, regionspsykiatrien eller misbrugsbehandlingen. Vejlederen, bostøtten eller hjemmevejlederen er understøttende i forhold til denne indsats.</p>

4. Klageadgang

Vil du klage til ældre og handicap?

Er du utilfreds med afgørelsen, sagsbehandlingen, personalet optræden eller leverandørens personale kan du klage.

Du skal dog være opmærksom på fristen for at klage over en afgørelse:

- Hvis du modtager din post elektronisk, er fristen for at klage 4 kalenderuger fra den dato, hvor vi har afsendt afgørelsen.
- Hvis du modtager din post via Post Nord (DK), er fristen for at klage 5 kalenderuger fra den dato, hvor vi har afsendt afgørelsen

Klagen kan være mundtlig eller skriftlig.

Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor).

Når vi har modtaget din klage, vil vi se på din sag igen inden for 4 uger.

Hvis vi ændrer afgørelsen, modtager du besked herom inden for 4 uger.

Hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi din klage videre til Ankestyrelsen, som tager stilling til vores afgørelse.

Klage over sagsbehandlingen

Ønsker du at klage over sagsbehandlingen, eller personalets optræden, skal du rette din henvendelse til afdelingsleder i Fagsekretariatet Ældre og Handicap.

Der er ingen klagefrist.

Klager over sagsbehandlingen og personalets optræden kan ikke behandles af Ankestyrelsen.

Adresser og kontakmuligheder:

Fagsekretariatet Ældre og Handicap
Skanderborg Kommune
Skanderborg Fælled 1, 8660 Skanderborg
Tlf.: 87 94 78 50
Mail: aldreoghandicap@skanderborg.dk

Vil du klage til Beskæftigelse og Sundhed?

Du kan klage mundtligt eller skriftligt. Klagen skal afleveres til jobcentret.

Sådan gør du

- Send eller giv os klagen senest 4 uger efter, at du har fået afgørelsen. Vi beder dig oplyse sagens journalnummer, der står på brevets forside. Det er en god idé også at skrive, hvorfor du er utilfreds med vores afgørelse

Det gør vi

- Hvis vi ændrer afgørelsen, får du svar inden 4 uger. Ellers sender vi inden 4 uger din klage, vores begrundelse for afgørelsen, vores genvurdering og sagens akter til Ankestyrelsen. Vi sender samtidig vores genvurdering til dig. Du får svar fra Ankestyrelsen.

Adresse og kontakmuligheder:

Fagsekretariatet Beskæftigelse og Sundhed

Skanderborg Fælled 1

8660 Skanderborg

E-mail: jobcenter@skanderborg.dk

Tlf. 8794 7581 (arbejdsmarkedsudvikling)

5. Lovgrundlaget

Indsatserne tager afsæt i ”Lov om Social service” §85:

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.