



Introduktion til kvalitetsstandarder 2017

Godkendt i Socialudvalget 1. december 2016. Gyldig pr. 1. januar 2017

Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder 2017 for voksne med særlige behov indeholder en redegørelse for det politisk besluttede serviceniveau for alle ydelser efter Lov om Social Service, Lov om Specialundervisning for voksne, Lov om Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse og Sundhedsloven inden for Socialudvalgets ansvarsområde.

Formål med kvalitetsstandarderne

Formålet med kvalitetsstandarderne er at sikre ensartethed og tydelighed i visitation til de enkelte ydelser. Derved tilstræbes overensstemmelse mellem borgerens oplevede behov, den visiterede ydelse og det, der konkret leveres. Kvalitetsstandarderne er samtidig et arbejdsredskab for ledere og medarbejdere, der træffer afgørelser om tildeling af ydelser på området samt for de ledere og medarbejdere, der leverer ydelserne.

Således er kvalitetsstandarderne:

- Et styringsredskab for administration og politisk ledelse.
- En fælles referenceramme for medarbejdere og ledelse i Center for Særlig Social Indsats.
- Et arbejdsredskab for visitation og foranstaltningsdel i Center for Særlig Social Indsats.
- Et værktøj til sikring af ensartethed i sagsbehandlingen for borgerne i Helsingør.

Hvad beskriver kvalitetsstandarderne?

Kvalitetsstandarderne er udtryk for det serviceniveau, som er politisk besluttet i Helsingør Kommune.

Kvalitetsstandarderne beskriver:

- Et serviceniveau, der har sammenhængskraft mellem sagsbehandling, visitation og udførelse af ydelsen med udgangspunkt i de samlede politikker for Helsingør Kommune.
- En helhedsorienteret rådgivning, sagsbehandling og indsats, som med en løsningsfokuseret og rehabiliterende tilgang tager udgangspunkt i den enkelte borgers egne kompetencer og ressourcer. Den enkelte kvalitetsstandard fungerer dermed som et grundlag for sagsbehandling og visitation inden for det konkrete paragrafområde.
- Rehabilitering og recovery som grundprincipper i rådgivning, visitation og indsats til mennesker med funktionsevnedesættelser og skal ses i sammenhæng med de enkelte tilbuds ydelsesbeskrivelser.

Fælles for alle kvalitetsstandarderne er, at udføreren er omfattet af arbejdsmiljøloven, som foreskriver, at arbejdet udføres sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt, herunder, at kommunens alkohol- og rygepolitik overholdes.

Kvalitetsstandarderne revideres en gang årligt og lægges op til politisk beslutning i Socialudvalget i Helsingør Kommune.

Ydelseskataloger

De konkrete beskrivelser af målgruppe, antal pladser, fysiske rammer, pædagogisk fokus, særlige aktiviteter, åbningstider med videre, vil snarest fremgå af Ydelseskataloger for bo- og dagtilbud i Center for Særlig Social Indsats. Disse kommer til at findes på Helsingør Kommunes hjemmeside www.helsingor.dk.

Målgruppe

Målgruppen for Center for Særlig Social Indsats er i lovgivningen beskrevet som "personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer".

Det er fx borgere med:

- Fysiske og kognitive funktionsevnenedsættelser, såsom hjerneskade, nedsat bevægelsesfunktion, manglende eller nedsat talefunktion, syns- eller hørenedsættelse.
- Psykiske funktionsevnenedsættelser såsom udviklingshæmning, autisme, aspergers- og andre syndromer.
- Psykosociale funktionsevnenedsættelser, herunder sindslidelser.
- Særligt svære følger af fx alkohol- og/eller stofmisbrug.
- Særligt svære sociale problemer, fx hjemløshed.

Hvor intet andet er nævnt, omfatter gruppen af "voksne med særlige behov" alle borgere med betydelige funktionsevnenedsættelser og/eller særlige sociale problemer.

Betegnelser

Betegnelsen 'Myndigheden' bruges i kvalitetsstandarderne om afdelingen Visitation og Indsats i Center for Særlig Social Indsats.

Betegnelserne 'Udfører' eller 'Tilbud' bruges om leverandørerne af ydelserne.

Betegnelsen 'Borger' bruges om de mennesker, som bruger en kommunal ydelse i Center for Særlig Social Indsats' regi.

Betegnelserne Lov om social service, Serviceloven og forkortelsen SEL er synonymer.

Læsevejledning til kvalitetsstandarder

Udgangspunktet for læsning af alle kvalitetsstandarder er dokumentet "Principper for arbejdet i Center for Særlig Social Indsats". Her beskrives overordnede værdier og tilgange, rammer, sagsbehandlingspraksis, visitation og krav til dokumentation og effekt i arbejdet på det specialiserede socialområde i Helsingør Kommune.

De enkelte kvalitetsstandarder beskriver de forskellige ydelsers indhold og formål samt målgruppe. Herunder ses en oversigt over, hvad hver kvalitetsstandard indeholder:

- Beskrivelse af formål
- Gengivelse af lovgrundlag
- Beskrivelse af målgruppe
- Angivelse af Helsingør Kommunes leverandører
- Beskrivelse af visitationsprocedure
- Angivelse af ydelsens varighed

- Angivelse af borgerens egenbetaling
- Beskrivelse af indhold, herunder aktiviteter og omfanget af ydelsen
- Henvisning til hvor man kan se sagsbehandlingsfrist
- Klagevejledning
- Angivelse af hvem der har tilsynsforpligtelsen
- Beskrivelse af eventuelle særlige forhold for den pågældende foranstaltning

Oversigt over kvalitetsstandarder

Paragraf	Område
Alle	Principper for arbejdet i Center for Særlig Social Indsats
SEL § 79	Væresteder
SEL § 85	Socialpædagogisk støtte
SEL § 96	Borgerstyret, personlig assistance
SEL § 97	Ledsagelse
SEL § 98	Kontaktperson til døvblinde
SEL § 101 og Sundhedslovens § 141-142	Social behandling af stofmisbrug
SEL § 103	Beskyttet beskæftigelse
SEL § 104	Aktivitets- og samværstilbud
SEL § 107	Midlertidige botilbud
SEL § 108	Længerevarende botilbud
SEL § 110	Forsorgshjem
ABL § 105 + SEL § 85	Længerevarende botilbud uden døgndækning
ABL §§ 4+52, § 5 + 105 og SEL §§ 83+85	Længerevarende botilbud med døgndækning
Lov om specialundervisning	Specialundervisning for voksne
STU	Ungdomsuddannelse til unge med særlige behov