



**HELSINGØR
KOMMUNE**

Center for Særlig Social Indsats
December 2016

Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder på det specialiserede socialområde for voksne

Principper for arbejdet i Center for Særlig Social Indsats

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

Indhold

Overordnede værdier og tilgange	3
Livskvalitet	3
Recovery og rehabilitering.....	3
Brugerinddragelse og fastholdelse	4
Rammer.....	5
BUM-modellen	5
Godkendelse og tilsyn	5
Sagsbehandling.....	5
Voksenudredningsmetoden	5
Sagsbehandlingspraksis i forbindelse med myndighedsafgørelser.....	6
Sagsbehandlingsfrister	7
Visitation	8
Principper for visitationspraksis	8
Dokumentation og effekt	8
Notatpligt.....	9
Handleplaner og mål	9
Løbende vurdering af effekt	9
Opfølgning	10

I følgende notat beskriver Center for Særlig Social Indsats værdigrundlaget og grundlæggende sagsbehandlings- og dokumentationsprincipper for alle afgørelser og indsatser på det specialiserede socialområde for voksne i Helsingør Kommune. Til sidst gives en introduktion til Kvalitetsstandarder 2016.

**Kerneopgave i Center for Særlig Social Indsats, Helsingør
Kommune:**

***Vi bidrager til, at borgeren kan leve et
meningsfuldt liv.***

Overordnede værdier og tilgange

Livskvalitet

Indsatsen på det specialiserede socialområde for voksne i Helsingør Kommune bygger på en værdi om *livskvalitet for den enkelte*. Det betyder, at alle professionelle i samarbejdet med borgeren skal forholde sig direkte til, hvordan livskvaliteten bliver bedre for den enkelte. Livskvalitet måles ud fra den enkelte borgers mulighed for at leve et liv på egne betingelser med udgangspunkt i det, der er vigtigt for den enkelte.

Recovery og rehabilitering

Center for Særlig Social Indsats arbejder ud fra en løsningsfokuseret, rehabiliterings- og recoveryorienteret tilgang.

Løsningsfokuseret tilgang

En målorienteret tilgang, som hjælper den enkelte borger med at foretage ændringer i sit liv ved at fokusere på løsninger i stedet for problemer. Tilgangens udgangspunkt er, at alle mennesker har styrker og ressourcer, som de kan mobilisere for at opnå forbedringer.

Metoden bygger på følgende elementer:

- at finde ud af, hvad der allerede virker, og gøre mere af det
- at finde ud af, hvad der ikke virker, og gøre noget andet
- at finde frem til individets personlige og netværksmæssige ressourcer
- systematisk at bygge videre på tidligere og aktuelle succeser

Recovery

Recoverybegrebet bruges om det enkelte menneskes egen gennemlevede proces med at komme sig og komme videre i livet.

Rehabilitering

Rehabilitering er, ifølge Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet¹, en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk.

- Formålet er, at borgeren, som har - eller er i risiko for at få - betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv.
- Rehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats.
- I et rehabiliterende perspektiv er der fokus på samarbejdsprocessen mellem fagprofessionel og borger, den enkeltes funktionsevner og effekten af indsatsen.
- Både borgere med udviklingshæmning og psykiske lidelser eller sociale problemer tilbydes rehabiliterende støtteforløb, idet støtten bidrager til borgerens livskvalitet, udvikling og fastholdelse af færdigheder.

¹ Kilde: "[Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet - Rehabilitering i Danmark](#)" (2004)

Brugerinddragelse og fastholdelse

Helsingør Kommunes sociale tilbud fokuserer på borgerinddragelse og aktiviteter, som fremmer borgerens livskvalitet og helbred, mulighed for at etablere og fastholde relationer til andre samt deltagelse i samfundslivet. Sagsbehandling og indsats tager udgangspunkt i borgeren som aktivt deltagende.

Borgerens ønske om forandring

Samarbejdet bygger på borgerens ønsker om forandring inden for den lovgivningsmæssige ramme, der er til rådighed, og som rådgiveren formidler til borgeren. Såvel rådgivning som den efterfølgende indsats skal derfor målrettes således, at borgeren har medindflydelse og oplever ejerskab. Fokus er på borgerens eget engagement, og på den forandring som borgeren selv har defineret som målet for indsatsen. Det vil sige, at borgeren skal føle sig set, hørt og forstået. Tilbuddene skal tilpasses borgerens individuelle behov og ønsker og skal være fleksible og tage udgangspunkt i borgerens ressourcer. Indsatsen skal ikke være mere omfattende, end der er behov for.

Fastholde og udbygge netværk

Helsingør Kommune prioriterer lokale løsninger, der giver borgeren mulighed for at fastholde og udbygge sit netværk, herunder at arbejde/træne mod større selvstændighed og bryde isolation.

Borgere og pårørendes indflydelse

Hvis borgerne i Helsingør Kommunes tilbud ikke kan tage vare på egne forhold, inddrages de pårørende eller evt. værge. For borgere, der er omfattet af personligt værgemål, inddrages værgen. Pårørende eller andre nærtstående personer inddrages efter samtykke fra borgeren.

Derudover sker brugerindflydelsen på tre niveauer:

- 1) Ved visitation til de sociale tilbud indledes et samarbejde med borgeren og ofte de pårørende.
- 2) På botilbuddene oprettes der normalt beboerråd og/eller beboermøder. Her har borgerne medindflydelse på forhold af interesse for dem. I den udstrækning borgerne ikke magter at deltage i beboerråd, er der fokus på at inddrage pårørende. Der er etableret pårørenderåd på de botilbud, hvor borgerne har de mest omfattende funktionsevnenedsættelser.
- 3) Derudover er der i Helsingør Kommune et Handicapråd, der er med til at sikre brugerindflydelse omkring overordnede forhold for mennesker med handicap og handicappolitikken i kommunen. Handicaprådet har høringsret og rådgiver kommunen omkring handicappolitiske spørgsmål samt administrative initiativer på handicapområdet.

Indgreb i selvbestemmelsesretten

Alle foranstaltninger er omfattet kapitel 24 i Lov om social service vedrørende magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.

Rammer

BUM-modellen

Tildeling og udførelse af ydelser sker efter en dialogbaseret Bestiller – Udfører – Modtager-model (BUM-model).

Bestiller har ansvar for visitation til de enkelte ydelser, og at visitationen holdes inden for de beskrevne ydelser jf. gældende lovgivning og kvalitetsstandarderne.

Udfører har ansvaret for at levere ydelserne til borgeren, og for at leveringen af ydelserne sker inden for det politisk fastsatte kvalitetsniveau. Udførerdelen har således et væsentligt ansvar for at sikre, at der sker en optimal udnyttelse af tildelte ressourcer, således at fysiske rammer og medarbejderressourcer matcher borgerens aktuelle behov.

Modtager/borgeren har ansvar for - og betragtes som ekspert i - eget liv. Det betyder, at hverken bestiller eller udfører fratager borgeren ansvaret for sig selv, men understøtter borgerens egne bestræbelser efter at skabe den forandring, som borgeren ønsker i sit liv. Borgeren definerer altid det, der er vigtigt i hans eller hendes liv, og det er bestiller og udførers opgave, i samarbejde med borgeren, at finde frem til den hjælp, der medvirker til opfyldelse af borgerens egne mål. Borgeren skal tro på indsatsen og opleve denne som menings- og virkningsfuld. Det er både udfører og bestillers opgave at justere hjælpen efter den oplevelse, som borgeren har.

Godkendelse og tilsyn

De forskellige botilbud samt Rusmiddelcentret i Helsingør Kommune er omfattet af § 4 i Lov om Socialtilsyn. Det er Socialtilsyn Frederiksberg, der er tilsynsmyndighed.

Aktivitets- og samværstilbud samt beskæftigelsestilbud er ikke omfattet af Lov om Socialtilsyn, og Helsingør Kommune fører selv tilsyn med disse.

Sagsbehandling

Al sagsbehandling hviler på retssikkerhedslovens principper. Det vil sige, at Center for Særlig Social Indsats har pligt til at oplyse sagerne tilstrækkeligt, og at borgere har pligt til at oplyse om ændringer i deres forhold, som kan have betydning for hjælpen.

Myndighedens opgave er at koordinere samarbejdet mellem borgeren, pårørende, udførerne og relevante fagpersoner, så de aftalte mål for samarbejdet bedst muligt kan opnås.

Voksenudredningsmetoden

Rådgiveren i Myndigheden vurderer behovet for støtte ud fra borgerens funktionsevne. Det betyder, at vurderingen tager udgangspunkt i de kompetencer den enkelte borger har og har brug for at udvikle. Det betyder også, at vurderingen ikke tager udgangspunkt i diagnoser. Støtten skal altid anskues ud fra det, der er til stede som kompetencer hos den enkelte borger, aldrig ud fra det der mangler.

I visitationen til ydelser efter Servicelovens bestemmelser anvender Myndigheden i Center for Særlig Social Indsats [Voksenudredningsmetoden](#) (forkortet VUM) for at sikre systematisk sagsbehandling.

Udredningsværktøjet bruges til at udrede og vurdere den enkelte borgers funktionsniveau og behov for støtte. Udredningen baseres på samtale med borgeren, eventuelt pårørende og udtalelser indhentet fra interne og eksterne samarbejdspartnere, herunder andre centre i Helsingør Kommune, læger, hospitaler, mv.

Figur 1: Temaerne i udredningen



Udredningen er todelt, således at sagsbehandleren først vurderer funktionsevne og funktionsevnenedsættelse fra 11 temaer, som dækker forskellige aspekter af borgerens liv og situation. Herefter vurderes borgerens samlede behov. Med udredningens 11 temaer sikres, at borgerens samlede livssituation drøftes med borgeren – med udgangspunkt i det ønske om støtte og forandring, som borgeren giver udtryk for. Dels fordi temaerne i sig selv er rummelige, dels fordi det er borgerens muligheder frem for begrænsninger, der er omdrejningspunktet for vurderingen. Metoden er derfor i tråd med den rehabiliterende tankegang og

skaber et grundlag for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats for borgerne.

Den samlede funktionsvurdering angives ud fra fem niveauer, som er en samlet, fagligt baseret opsummering på scoren på de temaer, der har været relevante i udredningen:

A = Ingen problemer

B = Lette problemer

C = Moderate problemer

D = Store problemer

E = Fuldstændige problemer

Alle myndighedsafgørelser skal derfor være en sammenfatning af beskrivelsen af den enkelte borgers funktionsevne, funktionsevnenedsættelse samt ønsker til hjælp og støtte.

Sagsbehandlingspraksis i forbindelse med myndighedsafgørelser

Kontakt mellem borger og Myndighed

Når en borger ansøger om en ydelse i Center for Særlig Social Indsats, vil en rådgiver inden for 14 dage kontakte borgeren med henblik på at aftale det videre forløb. Borger og rådgiver tilrettelægger sammen det første møde. Mødet kan afholdes hvor borgeren ønsker, eksempelvis i borgerens eget hjem. Hvis borgeren er indlagt på hospital, kan mødet foregå her. Borgeren har altid mulighed for at have en pårørende/bisidder med.

Rådgiveren vil, ved første kontakt med borgeren, informere om rettigheder og pligter samt orientere om sagsforløbet. Rådgiveren registrerer henvendelser til Center for Særlig Social Indsats elektronisk.

Rådgiveren inddrager borgeren i sagsbehandlingen og i konkretiseringen af indsatsmål og sørger for at partshøre borgeren i udredningen inden der træffes en afgørelse i Myndigheden.

§ 141-handleplan

Myndigheden har pligt til at tilbyde at udarbejde en af handleplan, når kommunen yder hjælp til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller personer med alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder (SEL § 141, stk. 2.1 og 2.2).

§ 141-handleplanen skal indeholde:

- Formålet med indsatsen
- Hvilken indsats, der er nødvendig for at opnå formålet
- Den forventede varighed af indsatsen
- Andre særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v.

Borgeren har ret til at afvise udarbejdelse af handleplan. Hvis borgeren ikke ønsker en handleplan skal Myndighed alligevel altid angive indsatsformål og indsatsmål i bestilling til udfører.

Se figur 3 for en illustration af flowet mellem borger, myndighed og udfører.

Sagsbehandlingsfrister

Center for Særlig Social Indsats arbejder med følgende sagsbehandlingsfrister:

Område	Generel tidsfrist	Lovgrundlag
Væresteder		Serviceoven § 79
Socialpædagogisk støtte	4 måneder	Serviceoven § 85
BPA	5 måneder	Serviceoven § 96
Ledsageordning	3 måneder	Serviceoven § 97
Kontaktperson døvblinde	3 måneder	Serviceoven § 98
Merudgifter	3 måneder	Serviceoven § 100
Beskyttet beskæftigelse	3 måneder	Serviceoven § 103
Aktivitets og samværstilbud	3 måneder	Serviceoven § 104
Midlertidigt botilbud	5 måneder	Serviceoven § 107
Længerevarende botilbud	5 måneder	Serviceoven § 108
Specialundervisning	15 arbejdsdage	Lov om specialundervisning for voksne
STU	3 måneder	Lov om Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse

Ovenstående tidsfrister gælder fra det tidspunkt, hvor Center for Særlig Social Indsats modtager borgerens ansøgning. Såfremt tidsfristen ikke kan overholdes, vil rådgiveren skriftligt give borgeren besked om, hvornår borgeren kan forvente at modtage en afgørelse. Det er rådgiveren, der vurderer, hvilke oplysninger, der er nødvendige at indhente, og hvornår sagen er tilstrækkelig oplyst til, at rådgiveren kan træffe en afgørelse.

Når Myndigheden har bevilget en ydelse til borgeren i et af Helsingørs egne tilbud, vil tilbuddet kontakte borgeren indenfor 10 arbejdsdage.

Visitation

I Myndigheden i Center for Særlig Social Indsats er der på nogle områder udlagt afgørelseskompetence til rådgiverne og på andre områder træffer Visitationsudvalgene afgørelsen.

Principper for visitationspraksis

For al visitation i Center for Særlig Social Indsats gælder følgende principper:

- Myndighed og Visitationsudvalg arbejder altid inden for lovgivningens rammer og med udgangspunkt i Helsingør Kommunes serviceniveau.
- Myndighed og Visitationsudvalg visiterer ud fra et rehabiliterende perspektiv med udgangspunkt i borgerens samlede livssituation og med fokus på recoveryprocesser.
- Myndighed og Visitationsudvalg møder borgeren med positive forventninger, baseret på tanken om, at alle mennesker har ressourcer og mulighed for at videreudvikle deres færdigheder og kompetencer.
- Myndighed og Visitationsudvalg tilbyder altid den mindst indgribende foranstaltning, der opfylder borgerens behov.
- Rådgiver og udfører tilrettelægger sagsbehandling og indsats således, at borgeren får medindflydelse og oplever ejerskab til målsætningen for indsatsen. Rådgiveren inddrager borgeren i udvælgelsen af tilbud med henblik på at etablere et tilbud, der både svarer til borgerens ønsker og behov og som giver størst mulighed for optræning og læring i at mestre eget liv.
- Visitation og arbejdet med borgerens målsætninger tager udgangspunkt i en viden om de indsatser, hvor effekten kan dokumenteres.
- Myndighed og udfører har fokus på opfølgning på borgerens mål og dermed effekt af indsatsen.
- Helsingør Kommune prioriterer lokale løsninger og gruppebaserede tilbud, der giver borgeren mulighed for at fastholde og udbygge sit netværk, herunder at arbejde/træne mod større selvstændighed og bryde isolation.
- Alle borgere i Helsingør Kommune orienteres om beskæftigelses-, fritids- og idræts-tilbud.
- Sundhedsfremmende foranstaltninger er tænkt ind i såvel visitation som udførelse af ydelserne, og betragtes som en metode til at opnå borgerens mål.
- I visitationen vurderer rådgiveren/Visitationsudvalgene om en given støtte/hjælp lovgivningsmæssigt hører til et andet område.
- For så vidt angår Lov om Social Service skal afgørelser træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn (SEL § 1, stk. 3).

Dokumentation og effekt

Borgeren skal gives et tilbud og en indsats, som virker og som er gavnlig i forhold til at nå de mål og ønsker til forandring, som borgeren har – inden for lovgivningens rammer og det politisk besluttede serviceniveau.

Dokumentationen skal beskrive den indsats, som udfører har leveret og *måle den effekt, som borgeren har oplevet set i forhold til de mål, borgeren har opstillet sammen med rådgiveren*. Dokumentationen skal udarbejdes i samarbejde med borgeren.

Notatpligt

Både Myndigheden og Helsingør Kommunes egne tilbud er forpligtet til at føre journal, herunder at iagttage reglerne om notatpligt. Ligeledes forudsætter Helsingør Kommune, at eksterne udførere dokumenterer indsatsen efter samme principper. Udførerne fører løbende journal i Bosted System, og rådgiverne i Myndigheden fører journal i inCorp Portal. Udførerne skal notere indsatser og resultater i forhold til indsatsmål, som Myndigheden i samarbejde med borgeren har opstillet. Rådgiverne i Myndigheden skal føre journal i overensstemmelse med Offentlighedslovens § 13 og de forvaltningsretlige principper. Det er Myndighedens opgave at følge op på hvorvidt tilbuddet, som borgeren er blevet visiteret til, har den ønskede effekt.

Handleplaner og mål

§ 141-handleplan

Når borgeren visiteres til en foranstaltning skal vedkommende tilbydes en handleplan jf. Servicelovens § 141. Handleplanen skal sikre en sammenhængende og helhedsorienteret social indsats og bidrage til en fælles forståelse mellem borger og myndighed om den sociale indsats. Borgeren kan selv bestemme om han/hun ønsker en handleplan, men myndigheden skal altid formulere indsatsmål i samarbejde med borgeren, som udfører kan arbejde med. I formuleringen af indsatsmål skal myndighedsbehandlaren forholde sig til SMART-modellen (se Figur 2).

SMART'e MÅL:

- S** **Specifikt:** Dit mål skal være specifikt, og indikere præcis hvad der skal gøres
- M** **Målbart:** Det skal være let at måle fremgang, så du kan konkludere hvornår du har nået dit mål.
- A** **Attraktivt:** Det skal være attraktivt. Du skal være motiveret og brænde for at nå målet.
- R** **Realistisk:** Det skal være muligt for dig at opnå det i din nuværende situation, og du skal tro på det.
- T** **Tidsbestemt:** Dit mål skal have en tidshorisont og en deadline, så du ved hvordan du skal planlægge.

Derudover skal der være fokus på, at der er en sammenhæng mellem målene, således at arbejdet på at opnå ét mål ikke står i vejen for at opnå et andet.

Figur 2: SMART'e mål

Pædagogisk plan

På baggrund af Myndighedens formulerede indsatsmål skal udfører i løbet af de første tre måneder udarbejde en pædagogisk plan i samarbejde med borgeren. I den pædagogiske plan skal udfører forholde sig myndighedens funktionsudredning og beskrive den generelle pædagogiske indsats ift. de af de 11 temaer, som er relevante for den konkrete borger. Temaerne i den pædagogiske plan er de samme som temaerne i voksenunderredningsmetoden (se Figur 1).

Derudover skal udfører forholde sig til de indsatsformål og indsatsmål, som borgeren sammen med rådgiver i Myndigheden har udarbejdet. For at kunne arbejde med indsatsmålene skal udfører og borger på baggrund af indsatsmålene opstille konkrete delmål, som de løbende følger op på og dokumenterer i forhold til. Delmålene skal ligeledes sættes ud fra modellen om SMART'e mål, og være positivt definerede.

Løbende vurdering af effekt

Feedback Informed Treatment

Udfører anvender Feedback Informed Treatment eller feedbackorienteret behandling (FIT) som redskab til at måle og dokumentere borgerens oplevelse af effekten af indsatsen/tilbuddet, samt borgerens oplevelse

af samarbejdet med den fagprofessionelle. Både indsatsen og samarbejdet bliver således evalueret. Myndigheden skal anvende data fra FIT i opfølgningen på indsatsen sammen med borgeren.

FIT kan anvendes uafhængig af specifik målgruppe, behandlingsmetoder, referencerammer og pædagogiske tilgange. Formålet er at evaluere og forbedre kvaliteten og effekten af forskellige indsatser og metoder, og er godkendt af Socialstyrelsen som et evidensbaseret redskab².

Opfølgning

Statusevaluering og opfølgning

Myndigheden har ansvar for at følge op på borgerens mål og indkalde til opfølgningsmøde første gang senest efter tre måneder. Udførerne i Helsingør Kommunes egne tilbud, såvel som eksterne aktører skal anvende Center for Særlig Social Indsats' statusevalueringsskema. I statusevalueringen skal udfører forholde sig til, i hvilken grad indsatsmålene er opfyldt. På baggrund af udførers statusevaluering vurderer rådgiveren i Myndigheden, om der er grundlag for at justere på ydelsen.

Efter første opfølgningsmøde anmoder rådgiveren i Myndigheden cirka en gang om året udfører om en statusevaluering. På baggrund af statusevalueringen vurderer rådgiver i Myndigheden, om der skal afholdes et opfølgningsmøde mellem borgeren og rådgiver. Borger har ret til at invitere en bisidder/partsrepræsentant og det kan være relevant at inddrage pårørende, og/eller samarbejdspartnere. Rådgiver indkalder til opfølgningsmødet. På opfølgningsmødet drøftes det i hvilken grad, indsatsmålene er nået: Om de skal revideres, eller der skal sættes nye og om borgeren har gavn af tilbuddet, eller om der skal findes andre løsninger.

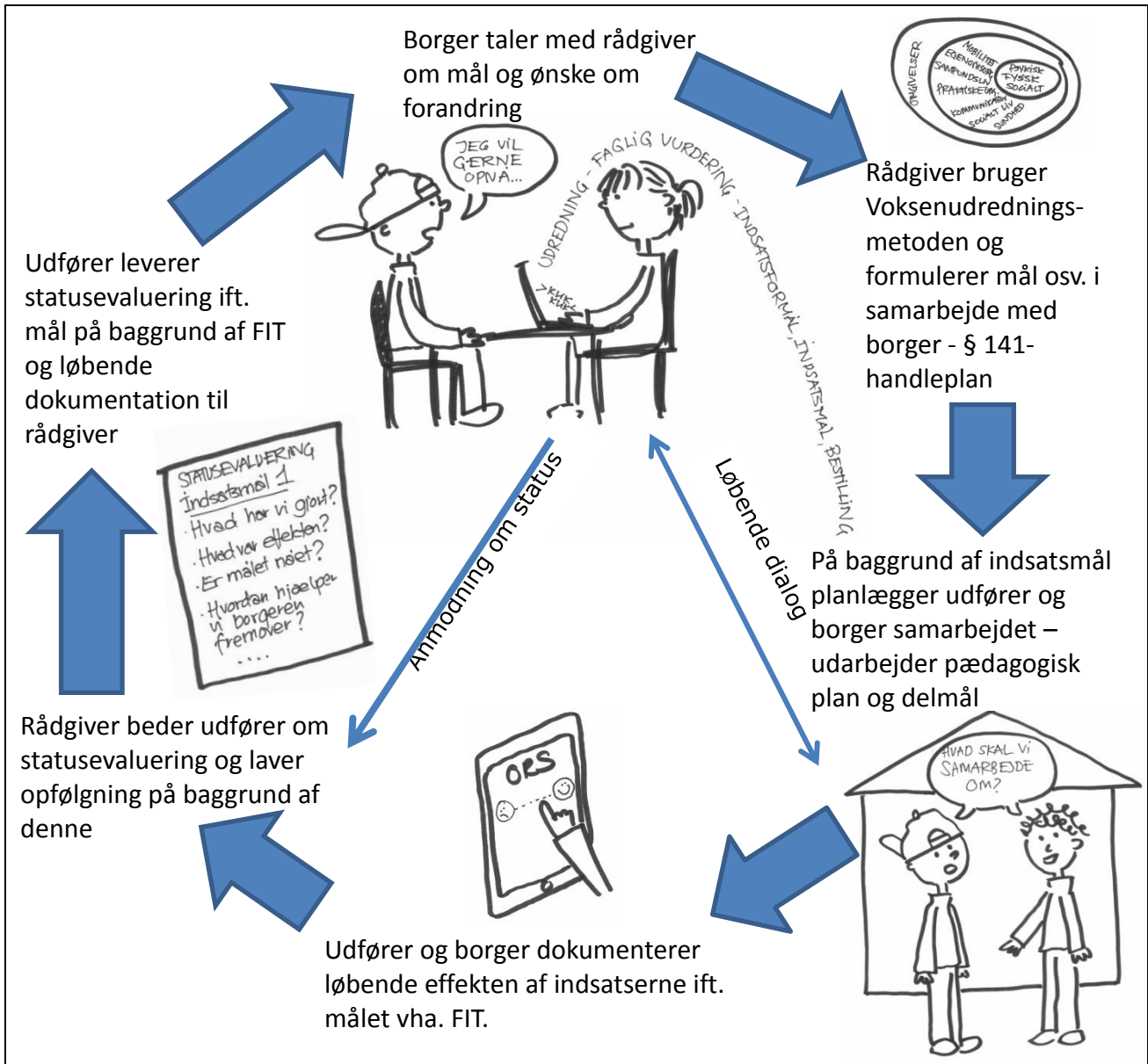
Løbende dialog mellem udfører og myndighed

Såvel Helsingør Kommunes egne tilbud som eksterne udførere er forpligtet til at orientere myndigheden om væsentlige ændringer hos borgeren, der kan have betydning for udførerens arbejde med indsatsformålene, eksempelvis hvis borgeren ikke opholder sig på et botilbud eller ikke er aktivt deltagende i en aktivitet.

Personrelateret tilsyn

I de tilfælde hvor borgeren er visiteret til et botilbud eller modtager hjælp af så omfattende karakter, at det kan sidestilles med et botilbud, skal Myndigheden én gang årligt udføre personrelateret tilsyn, jf. SEL § 148, stk. 2. Hensigten med det personrelaterede tilsyn er at følge op på handleplanen, jf. SEL § 141.

² Socialstyrelsen søgt 29/9 2015: <http://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/dokumenterede-metoder-voksne-og-handicap/om/feedback-informed-treatment-fit>



Figur 3: Flow mellem borger, rådgiver og udfører