

# Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder på det specialiserede socialområde for voksne

## Principper for arbejdet i Center for Særlig Social Indsats

*Godkendt i Social- og Beskæftigelsesudvalget d. 14. marts 2018. Gyldig pr. 1. april 2018*

*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 2018.*

**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. "Recovery handler om at skabe sig et meningsfuldt og tilfredsstillende liv, sådan som personerne selv definerer det, med eller uden symptomer og problemer, som kan komme og gå" (Mike Slade m.fl., ImRoc 2008). Alle medarbejdere i Center for Særlig Social Indsats skal således understøtte borgernes egen proces.

### **Rehabilitering**

Rehabilitering er, ifølge Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet<sup>1</sup>, 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.

### **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 eller fastholdelse af funktionsniveau inden for den lovgivningsmæssige ramme, der er til rådighed, og som rådgiveren formidler til borgeren. Både rådgiver i myndigheden og medarbejderne i udførerdelen skal derfor målrette indsatsen, så borgeren har medindflydelse og oplever ejerskab. Fokus er på borgerens eget engagement, og på det 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.

---

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

### **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 indleder myndighedsrådgiver og udfører et samarbejde med borgeren og ofte de pårørende.
- 2) Tilbuddene opretter normalt bruger/beboerråd og/eller -møder. Her har borgerne medindflydelse på forhold af interesse for dem. I den udstrækning borgerne ikke magter at deltage i bruger/beboerråd, skal tilbuddet forsøge at inddrage pårørende. De botilbud, hvor borgerne har de mest omfattende funktionsnedsættelser, har etableret pårørenderåd.
- 3) Der er i Helsingør Kommune et Handicapråd og et Udsatteråd, der er med til at sikre brugerindflydelse omkring overordnede forhold for mennesker med handicap, psykiske lidelser og i socialt udsatte positioner. Rådene har høringsret og rådgiver kommunen omkring socialpolitiske spørgsmål samt administrative initiativer på socialområdet.

### **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 ydelsen til borgeren, og for at leveringen af ydelsen 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 borgeren har de bedste muligheder for at nå de aftalte mål for samarbejdet.

## Voksenudredningsmetoden

Rådgiveren i Myndigheden vurderer behovet for støtte ud fra borgerens funktionsevne. Det betyder, at rådgiveren i vurderingen tager udgangspunkt i de kompetencer, som den enkelte borger har og har brug for at udvikle. Det betyder også, at rådgiveren i sin vurdering ikke tager udgangspunkt i diagnoser. Støtten skal altid ansues 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.

Rådgiveren bruger *Udredningsværktøjet i VUM* 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 vurderer myndighedssagsbehandleren borgerens samlede behov. De 11 temaer fungerer som en guide til områder, som borger og myndighedssagsbehandler kan tale om, men udgangspunktet skal altid være det ønske om støtte og forandring, som borgeren giver udtryk for, samt de ressourcer og muligheder, som borgeren har. 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 rådgiveren samlede, fagligt baserede 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, funktionsevnededsættelse 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 borgerens ønsker og mål er udgangspunktet for indsatsmål. Rådgiveren sørger for at partshøre borgeren efter gældende lovgivning.

### *Borgeres ret til en § 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 at få en 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		Service-loven § 79
Socialpædagogisk støtte	4 måneder	Service-loven § 85
BPA	5 måneder	Service-loven § 96
Ledsageordning	3 måneder	Service-loven § 97
Kontaktperson døvblinde	3 måneder	Service-loven § 98
Merudgifter	3 måneder	Service-loven § 100
Beskyttet beskæftigelse	3 måneder	Service-loven § 103
Aktivitets og samværstilbud	3 måneder	Service-loven § 104
Midlertidigt botilbud	5 måneder	Service-loven § 107
Længerevarende botilbud	5 måneder	Service-loven § 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.
- Myndighed 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.

- Myndighed og udførers arbejde med borgerens målsætninger tager udgangspunkt i indsatser, som har en dokumenteret effekt.
- Borger, 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.
- Myndighed og udfører orienterer alle borgere i Helsingør Kommune om beskæftigelses-, fritids- og idræts-tilbud, også i civilsamfundsregi.
- Myndighed og udfører tænker sundhedsfremmende foranstaltninger ind i såvel visitation som udførelse af ydelserne som en metode til, at borgeren kan opnå sine 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 Myndighed træffe afgørelser på baggrund af faglige og økonomiske hensyn (SEL § 1, stk. 3).

## Dokumentation og effekt

Kommunen skal tilbyde borgeren 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.* Udfører skal så vidt muligt dokumentere i samarbejde med borgeren.

## Notatpligt

Både Myndigheden og Helsingør Kommunes egne tilbud er forpligtet til at føre journal, herunder at iagttage reglerne om notatpligt. Helsingør Kommune forudsætter, at eksterne udførere dokumenterer indsatsen efter samme principper. Udførerne fører løbende journal i Sensus Bosted (pr. 1. november 2018: KMD Nexus), og rådgiverne i Myndigheden fører journal i Sensus Voksne (pr. 1. november 2018: KMD Nexus). 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 Myndighed visiterer borgeren til en foranstaltning, skal de også tilbyde borgeren 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 og borger kan samarbejde om. I formuleringen af indsatsmål skal myndighedssagsbehandleren 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 voksendredningsmetoden (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 redskab<sup>2</sup>.

## Opfølgning

Myndigheden skal løbende følge de enkelte sager og sikre, at hjælpen fortsat opfylder sit formål, jf. SEL § 148.

### *Statusevaluering og opfølgning*

Myndigheden har ansvar for at følge op på borgerens mål og indkalde til opfølgingsmøde. 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.

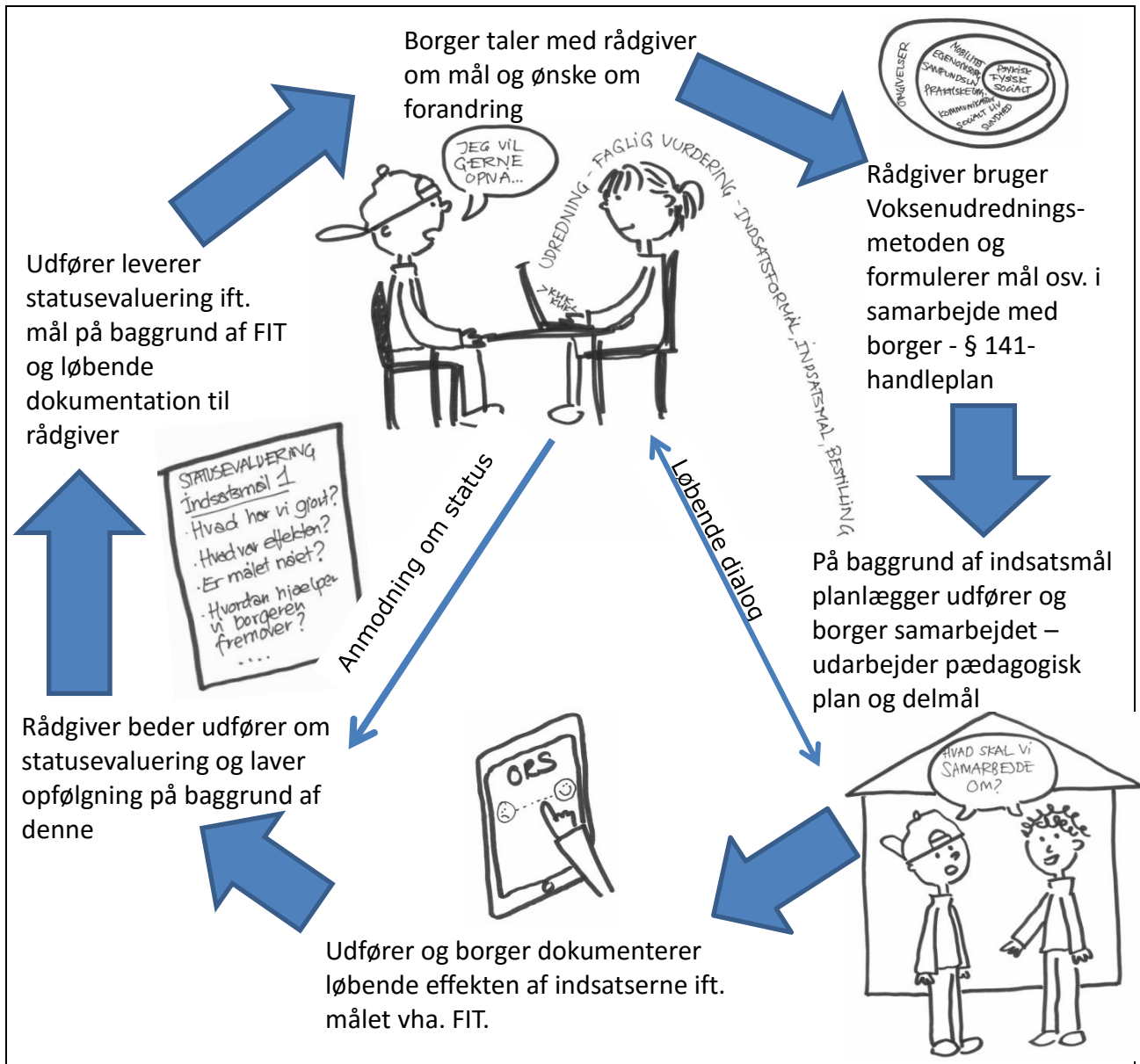
Rådgiveren i Myndigheden anmoder cirka en gang om året udfører om en statusevaluering. På baggrund af statusevalueringen vurderer rådgiver i Myndigheden, om der skal afholdes et opfølgingsmøde mellem borgeren og rådgiver. Borger har ret til at invitere en bisidder/partsrepræsentant og det kan være relevant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

### *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.

---

<sup>2</sup> 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