



**BORNHOLMS**  
R E G I O N S K O M M U N E

## **Center for Familie- og Voksenindsatser**

### **Kvalitetsstandard**

Serviceoven § 102

Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget d. 10. marts 2025



## Indledning

Bornholms Regionskommunes serviceniveau tager udgangspunkt i serviceloven og Bornholms Regionskommunes handicappolitik. Derudover bygger serviceniveauet på en række bærende principper, samt konkrete faglige tilgange. Udgangspunkterne for serviceniveauet vil blive beskrevet mere detaljeret længere nede i dokumentet.

En kvalitetsstandard er kommunalbestyrelsens redskab til at skabe sammenhæng mellem det politisk fastsatte serviceniveau og de ydelser, borgerne modtager. Kvalitetsstandarderne er et fælles redskab for både myndighed og udførere. Sagsbehandlerne bruger kvalitetsstandarderne til at lave visitationer, der lever op til det politisk besluttede serviceniveau. Det vil sige, at kvalitetsstandarderne bliver brugt som led i den sagsbehandling, der fører frem til myndighedsafgørelsen, jævnfør lovgivningen på området. Afgørelsen vil altid blive lavet med udgangspunkt i gældende lovgivning og praksis, samt i en konkret og individuel vurdering.

### Læsevejledning

Dokumentet starter med at beskrive lovgrundlaget, regionskommunens handicappolitik samt de bærende principper og den faglige tilgang, som området for familie- og voksenindsatser i Bornholms Regionkommune arbejder ud fra. Herefter beskriver det emner omhandlende visitation og til slut kommer selve kvalitetsstandarderne.

## Serviceoven § 102

### § 102

Kommunalbestyrelsen kan ud over tilbud efter § 85 give tilbud af behandlingsmæssig karakter til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer. Tilbuddet gives, når dette er nødvendigt med henblik på at bevare eller forbedre borgerens fysiske, psykiske eller sociale funktioner, og når dette ikke kan opnås gennem de behandlingstilbud, der kan tilbydes efter anden lovgivning.

## Handicappolitik

Bornholms Regionskommunes Handicappolitik bygger på en vision om at leve op til FN's konvention om rettigheder for personer med handicap. Formålet med handicappolitikken er at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap trives og kan tage del i samfundslivet på Bornholm på lige fod med andre borgere.

Bornholms Regionkommune arbejder ud fra følgende værdier:

- Helhed og sammenhæng  
Helhed og sammenhæng i livet for den enkelte gennem en koordineret indsats.
- Indflydelse og inddragelse  
Indflydelse på eget liv og inddragelse i alle beslutninger af betydning for den enkelte.
- Lige muligheder  
Deltagelse i enhver del af det bornholmske samfundsliv.

- Tilgængelighed  
Fysisk, psykisk og social tilgængelighed.
- Respekt og værdighed  
Respekt for forskellighed og accept af mennesker med handicap som en naturlig del af det bornholmske samfund.

Bornholms Regionskommunes handicappolitik kan findes på [kommunens hjemmeside](#).

## Bærende principper

Området for familie- og voksenindsatser i Bornholms Regionskommune arbejder ud fra disse bærende principper:

- Nærhed:  
Bornholms Regionskommune tilbyder, så vidt muligt, tilbud i nærmiljøet og det tilstræbes, at beslutningerne træffes så tæt på borgeren som muligt.
- Forebyggelse:  
Bornholms Regionskommune arbejder opsøgende og forebyggende og altid med henblik på at inddrage borgeren, for derved at støtte op om mulighederne for selvbestemmelse og medindflydelse.
- Helhedsorientering, sammenhæng og kontinuitet:  
Indsatsen skal være præget af kontinuitet, og indsatsen skal tage højde for den enkelte borgers livsforløb.
- Fleksibilitet:  
Tilbuddene skal være fleksible, så de løbende kan tilpasses borgernes varierede behov.
- Kompensationsprincippet:  
Bornholms Regionskommunes indsats ydes på grundlag af kompensationsprincippet, hvor formålet med indsatsen er at afhjælpe eller begrænse konsekvenserne af borgerens handicap mest muligt.
- LEON-princippet:  
Bornholms Regionskommune arbejder ud fra LEON-Princippet, som står for "Laveste-Effektive-Omkostnings-Niveau". Udgangspunktet er, at borgerne får den støtte og hjælp som de lige præcis har behov for, hverken mere eller mindre.

## Faglig tilgang

Recovery-orienteret rehabilitering er en faglig tilgang, der har fokus på at styrke borgernes muligheder for at komme sig og/eller leve et så meningsfuldt og selvstændigt liv som muligt.

Målet med at arbejde recovery-orienteret rehabiliterende er at understøtte borgerens personlige recovery-proces, og det er centralt i samarbejdet, at den faglige medarbejder har fokus på, at borgeren bevarer kontrollen i eget liv. Når borgeren oplever sig mødt, set, hørt og hjulpet af medarbejderen, kan rehabiliteringsindsatsen defineres som recovery-orienteret rehabilitering.

Der er formuleret otte retningsgivende principper, der tilsammen beskriver en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang.

Principperne er tæt forbundne og beskriver tilsammen en praksis, hvor den enkeltes håb, ønsker og drømme er omdrejningspunktet for den støtte, borgeren tilbydes.

De otte principper er:

1. Tag udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme
2. Fokusér på borgernes ressourcer
3. Inddrag borgernes selvvalgte netværk og almene fællesskaber
4. Mød borgerne med åbenhed, tillid og respekt
5. Hjælp borgerne så tidligt som muligt
6. Arbejd koordineret med borgernes samlede livssituation
7. Følg op, så indsatsen altid er den rette
8. Brug viden og metoder, der virker

Kilde: [Social- og Boligstyrelsen 2023](#)

## Visitation

Det er myndighedsafdelingen i Center for Familie- og Voksenindsatser, der vurderer og træffer afgørelse om der kan ydes behandling efter serviceloven efter en konkret og individuel vurdering.

## Funktionsevneudredning og -vurdering

Sagsbehandler fra myndighedsafdelingen i Center for Familie- og Voksenindsatser laver sammen med borgeren og/eller pårørende en funktionsevneudredning. Formålet med funktionsevneudredningen er at beskrive borgerens funktionsevne. Sammen med oplysninger fra fx læge, samarbejdspartnere mm., lægger funktionsevneudredningen grundlaget for tildelingen af ydelser efter servicelovens bestemmelser.

Funktionsevneudredningen munder ud i en funktionsevnevurdering, som foretages af myndighedsafdelingen og anvendes i den videre sagsbehandling.

Funktionsevnevurderingen og diverse relevante oplysninger fra læge, samarbejdspartnere mm. bruges også til at udvikle målrettede løsninger i et samarbejde mellem borger og sagsbehandler.

Funktionsevnevurderinger tager udgangspunkt i Voksenudredningsmetoden (VUM), hvor der beskrives 4 niveauer for begrænsninger i funktionsevne.

<b>0</b> <b>Ingen</b> <b>begrænsninger</b>	<b>1</b> <b>Lettere</b> <b>begrænsninger</b>	<b>2</b> <b>Moderate</b> <b>begrænsninger</b>	<b>3</b> <b>Svære</b> <b>begrænsninger</b>	<b>4</b> <b>Totale</b> <b>begrænsninger</b>
<b>Klarer sig uden nogen indsats</b>	<b>Kan med let indsats som vejledning eller motivation selv klare opgaven</b>	<b>Kan med moderat støtte og vejledning selv klare opgaven</b>	<b>Kan med omfattende støtte selv klare opgaven</b>	<b>Kan ikke klare opgaven og er afhængig af, at andre klarer opgaven for sig</b>

## Sagsbehandlingstid og -frist

De enkelte sagsbehandlingsfrister er fastsat af Bornholms Regionskommune med hjemmel i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3 ([Sagsbehandling og frister](#)). Behandling af spørgsmål om hjælp skal ske så hurtigt som muligt. Sagsbehandlingstiden starter ved modtagelse af borgers ansøgning.

Der kan være særlige situationer, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes. Det kan fx være i forbindelse med indhentning af lægepapirer, udredninger eller lignende. Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, vil borgeren få skriftlig besked samt oplysning om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

## Dokumentationskrav

Det personale, der skal give ydelsen til borgeren, skal notere alt relevant i forhold til den ydelse, der er bestilt af myndighedsafdelingen i Center for Familie- og Voksenindsatser. I tilfælde hvor det kan danne grundlag for en kommende afgørelse har personalet notatpligt jævnfør § 13 i Lov om offentlighed i forvaltningen. Hensigten med dokumentations- og notatpligt er også at give myndighed og borger sikkerhed for, at den visiterede ydelse bliver givet i henhold til aftalen.

Borgeren kan få aktindsigt i sin sag.

## Klage- og ankevejledning

Når man som borger modtager en skriftlig afgørelse fra Center for Familie- og Voksenindsatser, er der vedlagt en klagevejledning. Hvis en borger er utilfreds med afgørelsen, har vedkommende mulighed for at klage. Dette skal ske senest 4 uger efter modtagelse af afgørelsen. Når myndighedsafdelingen har modtaget borgers klage, vil afgørelsen blive vurderet indenfor 4 uger.

Når sagen er genvurderet, får borger besked om, hvorvidt Center for Familie- og Voksenindsatser fastholder sin afgørelse, giver borgeren medhold eller giver borgeren delvist medhold. Hvis afgørelsen fastholdes helt eller delvist, sender myndighedsafdelingen klagen og sagens akter til Ankestyrelsen.

Borgeren kan klage skriftligt eller mundtligt til Center for Familie- og Voksenindsatser. Hvis klagen er skriftlig, sendes den til:

Bornholms Regionskommune

Att. Myndighedsafdelingen i Center for Familie- og Voksenindsatser



Ullasvej 23  
3700 Rønne

Eller

E-mail: [myndighed@brk.dk](mailto:myndighed@brk.dk)

## Kvalitetsstandard for § 102

<b>Lovgrundlag:</b>	Serviceovens § 102
<b>Målgruppe:</b>	<p>Borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, der har behov for behandling af en ganske særlig karakter som ikke kan opnås gennem de behandlingstilbud, der tilbydes efter anden lovgivning, eller hvis det sædvanlige behandlingssystem efter sundhedsloven ikke er egnet til at behandle borgeren.</p> <p>Det er dermed en betingelse, at tilbuddene inden for det sædvanlige behandlingssystem skal være udtømte inden Bornholms Regionskommune vurderer, om der kan bevilges tilbud efter Lov om Social Service § 102.</p>
<b>Formål:</b>	Formålet med behandlingen er at bevare eller forbedre borgerens fysiske, psykiske eller sociale funktioner.
<b>Ydelsens indhold og omfang:</b>	Ydelsen kan omfatte, men er ikke begrænset til <ul style="list-style-type: none"><li>• behandling omkring seksualitet</li></ul>
<b>Aktiviteter, der som udgangspunkt ikke indgår i ydelsen:</b>	Behandling, der ydes efter anden lovgivning. Socialpædagogisk støtte efter serviceovens § 85. Genoptræning og vedligeholdende træning efter serviceovens § 86. Vedligeholdende træning som gymnastik, pilates, yoga og lign.
<b>Opfølgning:</b>	Der sker løbende opfølgning, dog minimum en gang årligt.
<b>Leverandør:</b>	Leverandøren vælges med udgangspunkt i en konkret vurdering af kvalitet og pris.
<b>Befordring:</b>	Borgeren betaler selv transport til behandling.
<b>Betaling for ydelsen:</b>	Der er ingen egenbetaling i forbindelse med behandlingstilbud, der er bevilliget efter § 102.
<b>Godkendt dato:</b>	Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 10. marts 2025