



Bornholms Regionskommune

Kvalitetsstandard

Serviceoven § 85

Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget d. 25. september 2023.
Administrativt revideret d. 4. januar 2024 ([link til sagsbehandlingsfrister](#)).
Administrativt revideret d. 27. februar 2025 (centernavn og adresse).

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. Kvalitetsstandarden er et fælles redskab for både myndighed og udførere. Sagsbehandlere bruger kvalitetsstandarden til at lave visitationer, der lever op til det politisk besluttede serviceniveau. Det vil sige, at kvalitetsstandarden 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 en konkret og individuel vurdering.

Læsevejledning

Dokumentet starter med at beskrive formålet med Servicelovens § 85, regionskommunens handicappolitik samt de bærende principper og den faglige tilgang, som psykiatri- og handicapområdet i Bornholms Regionskommune arbejder ud fra. Herefter beskriver det emner omhandlende visitation og til slut kommer selve kvalitetsstandarden.

Serviceloven § 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.

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 Regionskommune 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

Psykiatri- og handicapområdet 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. Fokuser 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 hvorvidt der kan ydes støtte efter serviceloven efter en konkret og individuel vurdering.

Hvis borgeren vurderes til at være i målgruppe, får denne et tilbud om støtte.

Støtte kan gives med henblik på at borgeren enten udvikler nye kompetencer, styrker eksisterende kompetencer eller fastholder/vedligeholder eksisterende kompetencer.

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 myndighed 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.

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

Vurderes en borger at være på niveau 0 og 1 kan der som udgangspunkt ikke ydes støtte.

Hvis en borger vurderes til niveau 4 på flere af ydelsesområderne, skal sagsbehandleren vejlede borgeren i forhold til alternative hjælpeforanstaltninger, hvilket kan være eksempelvis botilbud, værgemål, personlig pleje og praktisk bistand efter Lov om social service § 83 mm.

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 yde støtten til borgeren, skal notere alt relevant i forhold til den hjælp og støtte, 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 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

Kvalitetsstandard for socialpædagogisk støtte

Lovgrundlag:	Serviceoven § 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."
Målgruppe:	Målgruppen omfatter personer over 18 år med betydelig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, som har behov for støtte med henblik på at bevare eller forbedre funktionsniveauet. Det er en forudsætning, at borgeren ikke kan kompenseres eller er kompenseret via støtte efter anden lovgivning eller ved at opsøge samfundets øvrige tilbud herunder Psykiatri og Handicaps øvrige visiterede og åbne tilbud.
Formål og varighed:	Formålet er at styrke den enkeltes egne muligheder og eget ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Støtten gives med det formål at udvikle og/eller bevare borgerens færdigheder og funktionsevne. Støtten har et rehabiliterende og/eller vedligeholdende sigte og ophører, når formålet og de konkrete mål for støtten er opnået eller kan kompenseres på anden vis.
Ydelsens indhold og omfang:	Der kan eksempelvis ydes socialpædagogisk støtte til: • at strukturere hverdagen op til 2 timer pr. uge • at varetage egen økonomi ½ time pr. uge • at have kontakt til offentlige myndigheder, private instanser, sundhedsvæsen mv, herunder at handle på post op til 1 time pr. uge • at etablere og vedligeholde netværk mv. op til 1½ time pr. uge • at kunne varetage egen transport op til 2 timer pr. uge • at benytte relevante mestringsstrategier op til 1½ time pr. uge Støttens omfang vil afhænge af den konkrete, individuelle vurdering af borgerens funktionsniveau. Den bevilligede støtte vurderes løbende. Udgangspunktet for ydelsen er borgerens funktionsevnevurdering samt borgerens oplysninger om hvad denne ønsker støtte til. Detaljeret beskrivelse af ydelser ligger i et separat dokument.
Aktiviteter, der som udgangspunkt ikke indgår i ydelsen:	Der kan bl.a. ikke ydes støtte til: - Samtaler af behandlende karakter - Personlig og praktisk hjælp, herunder motivering og guidning til dette jævnfør Servicelovens § 83 - Genoptræning og vedligeholdende træning, som ydes efter andre

	bestemmelser - Støtte til at fastholde beskæftigelse og uddannelse efter Lov om aktiv beskæftigelsesindsats - Ledsagelse, der kan bevilliges efter Servicelovens § 97 - Ledsagelse i forbindelse med sygehusbesøg og indlæggelser jf. sektoransvarlighedsprincippet - Støtte, der kan bevilliges efter anden lovgivning eller ydes af borgerens netværk mv. - Støtte til at dække borgerens sociale behov/venskab - Administration af borgerens økonomi, herunder at hæve penge uden borgerens deltagelse - Hjælp til regninger eller andet såfremt det kan køres via PBS eller varetages af banken eller værge - Aktiviteter, hvor borgeren ikke selv er aktivt deltagende - Aktiviteter, hvor der ikke er et pædagogisk formål - Pasning af dyr - Specialistopgaver, fx reparationer i borgerens hjem, flytning af indbo mm. Socialpædagogisk støtte vil altid ske på baggrund af en konkret, individuel vurdering af den enkeltes behov for støtte.
Opfølgning	Der sker løbende opfølgning for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Opfølgning sker som udgangspunkt minimum hver 6. måned. Forud for opfølgningen har udfører lavet en skriftlig status i samarbejde med borger, som fremsendes til myndighed/sagsbehandler. Opfølgningen sker ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne. Når en borger får støtte, tilbyder Center for Familie- og Voksenindsatser at udarbejde en handleplan. Handleplanen skal angive - 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 mv.
Leverandør:	Center for Familie- og Voksenindsatser benytter i udgangspunktet egne kommunale leverandører. Undtagelsesvis benyttes eksterne leverandører i form af andre kommuner, private leverandører mv. Efter reglerne om <i>faktisk forvaltningsvirksomhed</i>, er det kommunen, der bestemmer hvem, der skal levere ydelsen. Det vil sige, at der som hovedregel ikke er frit valg af leverandør.
Tilrettelæggelse af indsatsen:	Den pædagogiske støtte leveres i videst muligt omfang i kommunens aktivitets- og samvæershuse, andre kommunale lokaler eller i det offentlige rum. Den pædagogiske støtte inddrager så vidt muligt brug af teknologiske og digitale hjælpemidler, herunder telefonopkald. Såfremt der er behov for at støtten leveres i borgerens eget hjem, vil dette undtagelsesvist være muligt efter en konkret og individuel vurdering.

	Støtten leveres primært i hverdage i dagtimerne, men kan også, efter en individuel vurdering, leveres aften, weekender og nat. Den pædagogiske støtte kan ikke medtages under ferie, weekendture med videre. Dog sådan at støtte i særlige situationer kan finde sted via telefon eller andre digitale løsninger.
Godkendt dato:	25. september 2023