

Faxe Kommunes Kvalitetsstandard for:

## Støtte- og kontaktperson efter serviceloven § 99

### Om kvalitetsstandarder -

En kvalitetsstandard er kommunalbestyrelsens redskab til at skabe sammenhæng mellem det politisk fastsatte serviceniveau og de ydelser, som leveres til borgerne.

I praksis er kvalitetsstandarderne sagsbehandlerens redskab. Sagsbehandlerne bruger kvalitetsstandarderne til at udføre visitationer, der lever op til det politisk besluttede serviceniveau. Det vil sige, at kvalitetsstandarderne bruges som led i den sagsbehandling, der fører frem til myndighedsafgørelsen jævnfør lovgivningen på området.

Derudover er formålet med kvalitetsstandarder at give et overordnet indtryk af indhold, omfang og udførelsen af de ydelser, som Faxe Kommune tilbyder.

1. Lovgrundlag	<p><b>Lov om social service § 99</b></p> <p>Kommunen sørger for tilbud om en støtte- og kontaktperson til personer med sindslidelser, til personer med et stof- eller alkoholmisbrug og til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig.</p>
2. Målgruppe	<p>Målgruppen for ordningen med støtte- og kontaktperson er de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere samt hjemløse, som almindeligvis ikke gør brug af, eller ikke er i stand til at gøre brug af allerede eksisterende tilbud.</p> <p>Angående sindslidende er målgruppen ikke snævert afgrænset til borgere med egentlige psykiatriske diagnoser.</p> <p>Der er tale om en målgruppe, som ikke nødvendigvis har haft kontakt med de sociale myndigheder på forhånd.</p> <p>Der er desuden tale om en ordning, der ikke kræver visitation.</p> <p>Alle kan henvende sig til kommunen og gøre opmærksom på, at en person har behov for hjælp.</p>
3. Formål	<p>Formålet med støtte- og kontaktpersonordningerne er, at styrke brugerens mulighed for at opnå og bevare kontakt til omverdenen ud fra egne ønsker og behov og dermed gøre vedkommende i stand til at benytte samfundets muligheder og allerede etablerede tilbud.</p> <p>Det er overordnet Faxe Kommunes mål at støtte borgeren, lette den daglige tilværelse og skabe værdi for borgeren. Formålet med tilbud om støtte- og kontaktperson er derfor, at skabe rammer således, at der kompenseres for den fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelse, og derved skabe livs- og udviklingsmuligheder ud fra borgerens præmisser.</p>
4. Form og indhold	<p>Støtte- og kontaktpersonordningens opgave er ved opsøgende arbejde at opbygge og skabe kontakt til de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende, misbrugere og hjemløse, som ikke selv magter at kontakte de etablerede tilbud. Formålet er at tilbyde en hjælp, der understøtter og styrker muligheden for et liv på egne præmisser med større personlig og social mestring.</p> <p>Tilbud om en støtte- og kontaktperson gives i dialog med brugeren af ordningen og på dennes præmisser. Støtte- og kontaktpersonen kan tilbyde borgeren at være anonym.</p> <p>Det relationsskabende arbejde er helt centralt i støtte- og kontaktpersonordningen. Opgaven bør derfor udføres på en måde, så der skabes de nødvendige rammer for, at borgeren kan knytte en relation til støtte- og kontaktpersonen og dermed opbygge en tryghed og en tillid.</p>

	<p>Hjælpen kan fx ydes som</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Råd og vejledning om Faxe Kommunes tilbud fx vedr. rusmidler</li> <li>• Hjælp og støtte til at kontakte relevante instanser fx Psykiatrien, Rusmiddelcentret, praktiserende læge</li> <li>• Almen sygepleje, sårpleje og lignende i mindre omfang</li> <li>• NADA-akupunktur (øreakupunktur)</li> </ul> <p>Hjælpen ydes for at udsatte borgere fx får;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevant behandling af fysiske og psykiske tilstande/sygdomme</li> <li>• Færre negative følger af misbrug</li> <li>• Bedre fysisk og psykisk sundhedstilstand</li> <li>• En helhedsorienteret social- og sundhedsindsats</li> </ul>
<p>5. Visitation</p>	<p>Der bliver ikke visiteret til støtte- og kontaktperson efter SEL § 99 og borgeren har ret til at være anonym. Derfor bliver der heller ikke udfærdiget en afgørelse til borgeren.</p> <p>Det er medarbejdere i "Gadeteamet" (se punkt 7), der vurderer, om borgeren er i målgruppen.</p> <p>"Gadeteamet" kan komme hjem til borgeren, men er også opsøgende. De er på gaden, på 'bænken' og på værestederne for at opsøge de borgere, som ønsker hjælp, men som ikke selv formår at opsøge den.</p> <p>Naboer, familie, boligselskaber, offentlige instanser m.v. kan også henvende sig til "Gadeteamet", hvis de er bekymret for en borger. "Gadeteamet" bestræber sig på at komme inden for fem hverdage.</p> <p>Der er to medarbejdere tilknyttet "Gadeteamet"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en sygeplejefaglig medarbejder hver anden mandag</li> <li>• en socialfaglig medarbejder hver mandag og torsdag</li> </ul> <p>Kontaktinformation:          Social-sygeplejerske. Telefon: 51206816. Træffes hver anden mandag i dagtimerne. E-mail: misob@faxekommune.dk</p> <p>Socialkonsulent. Telefon: 22602002. Træffes bedst mandage og torsdage. E-mail: jol@faxekommune.dk</p> <p>Såfremt du henvender dig skriftligt med personfølsomme oplysninger anbefaler Faxe Kommune, at henvendelsen sker via <b><u>borger.dk</u></b>, hvor du med Nem ID eller Digital Signatur har adgang til din helt egen elektroniske postkasse.</p>
<p>6. Sagsbehandlingstid</p>	<p>Ingen.</p>
<p>7. Leverandør</p>	<p>I Faxe kommune er det "Gadeteamet", der varetager tilbud om støtte- og kontaktperson efter SEL § 99 og det opsøgende arbejde i den forbindelse .</p> <p>"Gadeteamet" består af en sygeplejerske og en socialfaglig medarbejder, som har base på Tingvej 7 i Haslev, men som arbejder i hele Faxe Kommune.</p> <p>Borgeren har ikke frit valg af leverandør til støtte- og kontaktpersonsordning.</p>
<p>8. Varighed, opfølgning og handleplan</p>	<p>Varigheden af støtte- og kontaktpersonsordningen er meget afhængig af behovet for og indholdet i støtten og vil derfor altid bero på en individuel vurdering.</p> <p>Opsøgende arbejde vil ofte kræve både tid og tålmodighed.</p> <p>Kommunens opfølgning sker gennem løbende vurdering og personalets observations- og underretningspligt samt gennem det kommunale personrettede</p>



	<p>tilsyn.</p> <p><u>Vedrørende handleplan:</u></p> <p>Der udarbejdes ikke handleplaner i forbindelse med tilbud om støtte- og kontaktperson efter SEL § 99.</p> <p>Såfremt borgeren bliver visiteret til andet tilbud efter serviceloven i forbindelse med tilbud om støtte- og kontaktperson, vil denne blive tilbudt, at der udarbejdes en handleplan efter serviceloven § 141.</p>
9. Forventninger og krav til borgeren	<p>Borgeren forventes at samarbejde ud fra de givne livbetingelser og funktionsevne i det omfang, det er muligt.</p> <p>Borgeren har desuden pligt til at oplyse kommunen om eventuelle ændringer, som kan påvirke indsatsbehovet.</p> <p>Støtte- og kontaktpersonsordningen efter serviceloven § 99 er frivilligt, og borgeren kan til en hver tid frasige sig dette tilbud.</p>
10. Økonomi	<p>Tilbud om støtte- og kontaktperson efter SEL § 99 er gratis.</p>
11. Klagemuligheder	<p>Ønsker du at klage over støtte- og kontaktpersonsordningen efter SEL § 99, kan du indgive denne skriftligt eller mundtligt til:</p> <p>Klager over afgørelser truffet efter serviceloven § 99 kan indgives til:</p> <p>Faxe Kommune Rådhuset Frederiksgade 9 4690 Haslev</p> <p>Klage må gerne stiles til Socialcentret, Handicap &amp; Psykiatri.</p> <p>Klage kan også indgives på Telefon: 56 20 35 60</p> <p>Du kan også vælge at sende din klage elektronisk til Faxe Kommune via <b><u>borger.dk</u></b>, hvor du med Nem ID eller Digital Signatur har adgang til din helt egen elektroniske postkasse.</p> <p><b>Faxe Kommune anbefaler denne metode, hvis du har brug for at sende personfølsomme oplysninger til Faxe Kommune.</b></p> <p><u>Borgerrådgiveren:</u></p> <p>Du kan henvende sig til Faxe Kommunes borgerrådgiver, hvis du har brug for råd og vejledning, eller ved utilfredshed med den måde, din sag er blevet behandlet på.</p> <p>Alle borgere i Faxe Kommune kan bruge borgerrådgiveren. Det er gratis at bruge borgerrådgiveren.</p> <p>Borgerrådgiveren har følgende kontaktoplysninger:</p> <p>Borgerrådgiveren Rådhuset Frederiksgade 9 4690 Haslev Telefon 56 20 37 05</p> <p>Yderligere information om borgerrådgiveren i Faxe Kommune kan findes her: <a href="http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0">http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0</a></p>

Godkendt af Socialudvalget den 26. oktober 2020

