

# Kvalitetsstandarder

## Tidlig forebyggende indsats

*(Den Gode Modtagelse)*

&

## Bostøtte

# Hjørring Kommune

Godkendt Hjørring Byråd xx.xx 2018



## Forord

Kvalitetsstandarder om Tidlig forebyggende indsats og Bostøtte handler om Hjørring Kommunes tilbud til borgere over 18 år, der på grund af fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse eller sociale problemer, har brug for socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte.

I kvalitetsstandarderne er der informationer om, hvor man henvender sig og hvad der skal til, for at man er berettiget til socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte. Ligeledes er der i kvalitetsstandarderne oplysninger om Hjørring Kommunes serviceniveau på dette område, det vil sige, hvad man som borger kan forvente, hvis man får tilbudt Tidlig forebyggende indsats eller Bostøtte.

- **Kvalitetsstandard for ”Tidlig forebyggende indsats”**

Tidlig forebyggende indsats er et tidsbegrænset tilbud til borgere, der har, eller er i risiko for at udvikle funktionsnedsættelse eller sociale problemer.

Det er en forudsætning, at Hjørring Kommune vurderer, at borgerens deltagelse i det forebyggende tilbud, vil kunne forbedre borgerens aktuelle funktionsniveau eller forebygge, at funktionsnedsættelsen eller de sociale problemer forværres.

- **Kvalitetsstandard for ”Bostøtte”**

Bostøtte er et tilbud til borgere, der har **betydelig** nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller **særlige** sociale problemer.

## Den Gode Modtagelse

Borgere, der tilhører en af målgrupperne i disse kvalitetsstandarder, og gerne vil søge om socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte, kan henvende sig til ”Den Gode Modtagelse”.

Den Gode Modtagelse er Hjørring Kommunes **fælles indgang** for Tidlig forebyggende indsats og Bostøtte. Borgere, der er i målgruppen for socialpædagogisk indsats efter disse kvalitetsstandarder, vil som udgangspunkt blive tilbudt et forløb i Tidlig forebyggende indsats, før der tages stilling til, om borger er i målgruppen for at kunne søge om Bostøtte.

Formålet med Den Gode Modtagelse er, at borgerne tilbydes en hurtig og målrettet støtte, med henblik på at blive i stand til at klare sig selv, eller eventuelt med en begrænset indsats.

*Tilbud i ”Tidlig forebyggende indsats” henvender sig ikke til borgere, hvis primære udfordringer knytter sig til aktivt misbrug. For ansøgere i denne målgruppe henvises til Myndighed Handicap.*

## Hjælp til selvhjælp

Formålet med socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte er, at borgerne gennem indsatsen bliver i stand til at leve et godt hverdagsliv på egne præmisser, herunder bliver i stand til at klare sig selv ved hjælp af egne ressourcer og mindst mulig støtte fra kommunen.

Hjørring Kommune møder borgerne med den tilgang, at mennesker kan udvikle sig, komme sig og blive, om ikke helt selvhjulpne, så opnå en mere aktiv rolle i eget liv. Derfor er udgangspunktet, at Hjørring Kommune tilbyder optræning og udvikling af færdigheder, før der tilbydes vedligeholdende eller kompenserende hjælp og støtte.

## Borgerens mål og motivation

Når en borger tilbydes socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte er det borgerens mål og ønsker, der er bestemmende for, hvordan indsatsen tilrettelægges og udføres. Samtidigt forventer Hjørring Kommune, at borger, ud fra egne forudsætninger, er motiveret og aktivt medvirker i at arbejde med sine udfordringer.

## Hjørring Kommunes Handicappolitik

Tidlig forebyggende indsats og Bostøtte leveres med udgangspunkt i Hjørring Kommunes handicappolitik som kan ses på [www.hjoerring.dk](http://www.hjoerring.dk).

# KVALITETSSTANDARD

## Tidlig forebyggende indsats (Den Gode Modtagelse)

Vedtaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

### Lovgrundlag

ServiceLOVEN § 82a om gruppebaseret hjælp, omsorg og støtte samt § 82b om individuel, tidsbegrænset socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte.

### Målgruppe

Gruppebaseret hjælp og støtte samt individuel, tidsbegrænset socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte er tilbud til borgere, der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller sociale problemer, er i risiko for at udvikle funktionsnedsættelse eller sociale problemer.

Det er en forudsætning, at tilbuddet vurderes til at kunne forbedre borgers aktuelle funktionsniveau eller forebygge, at funktionsnedsættelsen eller de sociale problemer forværres.

Det er ligeledes en forudsætning for bevilling af støtte, at borger ikke kan kompenseres ved at opsøge samfundets øvrige tilbud, herunder Hjørring Kommunes uvisiterede tilbud til målgruppen.

### Formål

Formålet er, at borger gennem en tidsbegrænset indsats får forbedret sit funktionsniveau eller forebygget en forværring af funktionsniveauet, således at borger bliver mest mulig selvhjulpne og i stand til at leve et hverdagsliv på egne præmisser, herunder bl.a. gøre brug af kommunens øvrige sociale tilbud, som f.eks.

- Frivillige foreninger
- Idrætsforeninger
- Klubber
- Samværs- og aktivitetstilbud

## Ansøgning

### Henvendelseskema

Borgere, der ønsker og har behov for socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte, skal indledningsvis udfylde et henvendelseskema, som findes på [www.hjoerring.dk/dgm](http://www.hjoerring.dk/dgm).

Skemaet kan også hentes og afleveres hos "Den Gode Modtagelse", Åstrupvej 15, 9800 Hjørring.

### Afklarende råd- og vejledningssamtale

Efter henvendelsen bliver borger inviteret til en afklarende samtale med en sagsbehandler og en vejleder fra Den Gode Modtagelse. Mødet holdes i Den Gode Modtagelse.

Formålet med samtalen er, i samarbejde med borger, at afklare baggrunden for henvendelsen og afdække borgers aktuelle behov, herunder eventuelt henvise til relevante tilbud.

I forbindelse med samtalen vil borger også kunne få råd og vejledning, med fokus på blandt andet funktionsevne og trivsel i hverdagen.

Såfremt borger efter den afklarende samtale har fået løst de problemstillinger, der var baggrunden for henvendelsen, og ikke længere har brug for støtte, afsluttes borgerens kontakt med Den Gode Modtagelse.

Hvis det derimod vurderes, at borger har behov for yderligere hjælp og støtte, kan der henvises til:

- Samværs- og aktivitetstilbud
- Den Gode Modtagelse
- Myndighed med henblik på ansøgning om Bostøtte

Borger er velkommen til at have en bisidder med til mødet.

### Yderligere oplysninger

For yderligere oplysninger om Hjørring Kommunes tilbud til borgere, der ønsker socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte, henvises til

"Den Gode Modtagelse"

Åstrupvej 15  
9800 Hjørring.

Tlf. 72 33 56 50  
[dgm@hjoerring.dk](mailto:dgm@hjoerring.dk)

Eller:

Myndighed Handicap  
Springvandspladsen 5  
9800 Hjørring

Tlf. 72 33 50 67

[Myndighed.handicap@hjoerring.dk](mailto:Myndighed.handicap@hjoerring.dk)

## Indsats

Indsats i Den Gode Modtagelse tager afsæt i følgende temaer:

- Borgers almindelige daglige livsførelse
- Borgers styrkelse af egne mestringskompetencer

### Udredningsforløb

Udredningsforløbet er et tilbud til borgere, der i forlængelse af den indledende afklaringsamtale har brug for yderligere afklaring af aktuelle behov.

Såfremt borger efter et udredningsforløb ikke har behov for yderligere støtte, afsluttes forløbet i Den Gode Modtagelse.

Såfremt borger har brug for yderlige indsats, vil borger kunne tilbydes enten et gruppeforløb, eller et individuelt rådgivningsforløb.

I samarbejde med borger opsættes mål for den videre indsats i Den Gode Modtagelse.

### Individuelle rådgivningsforløb

Et rådgivningsforløb er et forløb, hvor borger i en periode har mulighed for, efter behov, at kontakte Den Gode Modtagelse.

Borger kan for eksempel henvende sig til sin vejleder ved akutte problemstillinger pr. telefon, sms, Skype eller på et aftalt møde få råd og vejledning.

De individuelle samtaler kan f.eks. handle om

- Struktur i hverdagen
- Støtte til håndtering af koordinering med offentlige instanser
- Kontakt med og til netværk
- Samspil og relationer
- Introduktion til andre tilbud i kommunen, som f.eks. væresteder, sport-aktiviteter, frivillige tilbud

### Gruppeaktiviteter

Aktiviteterne i gruppeforløbene tager afsæt i ADL træning (almindelig daglig livsførelse) og borgernes aktuelle udfordringer.

Temaerne kan f.eks. være:

- Madlavning
- Post og økonomi
- Din sundhed
- Vaner og hverdag
- Mellem mennesker

Formålet er, at borgerne efter et gruppeforløb bliver styrket til at klare hverdagen med egne ressourcer og kompetencer. Gruppeforløbene tilrettelægges og ændres løbende ud fra det borgerne efterspørger.

I et gruppeforløb er der som oftest 3 – 5 deltagere.

Som en del af gruppeforløbene indgår der individuelle samtaler med vejleder, med henblik på opfølgning på borgerens mål.

#### Post- og økonomigruppen

Udover faste og lukkede gruppeforløb samt individuelle rådgivningsforløb har borgere, der er henvist til Den Gode Modtagelse, også mulighed for at få støtte til post- og økonomihåndtering.

### **Omfang og varighed**

I Den Gode Modtagelse er omfanget af de forskellige tilbud:

#### Udredningssamtaler

1 – 4 samtaler af op til en times varighed

#### Individuelle rådgivningsforløb

Et individuelt rådgivningsforløb består af op til 6 individuelle kontakter på et halvt år. Forløbet kan desuden, ved særlige behov og efter individuel vurdering, forlænges.

De 6 måneder er inklusiv perioden med evt. udredningssamtaler.

#### Gruppeaktiviteter

En gruppeaktivitet består af 1 ugentligt fremmøde med 2 – 3 timers gruppeorienteret træning og individuelle opfølgningssamtaler efter behov.

Gruppeforløb strækker sig over 12 – 14 uger.

### **Kompetencekrav til personalet**

Indsatser i Den Gode Modtagelse udføres af kommunalt ansat personale. Personalet har sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelse med relevant efteruddannelse indenfor specialområdet.

### **Omkostninger for borgeren**

Indsatserne har ingen omkostninger for borgeren, men borgeren betaler for materialer i forbindelse med aktiviteter, udgifter til transport mv.

## Kvalitetsmål

Borger kan forvente at blive inviteret til den afklarende samtale indenfor 14 dage efter første henvendelse.

Yderligere indsatser i Den Gode Modtagelse vil blive iværksat 1-2 uger efter den afklarende samtale.

Tidspunkter tilrettelægges i samarbejde med borgeren.

Så vidt muligt vil borger ved den afklarende samtale, udredningssamtaler og i individuelle rådgivningsforløb have den samme vejleder gennem hele forløbet. Ved gruppeforløb kan det være borgers primære vejleder, eller en anden medarbejder fra Den Gode Modtagelse, der leverer indsatsen.

Ved personalets ferie vil der efter individuelle vurderinger blive taget forholdsregler vedr. støttebehov.

Ved posthåndtering må man forvente reduceret vejledning i de store ferieperioder såsom sommerferier og juleferier.

## Opfølgning på indsatsen

Der udarbejdes, i samarbejde med borgeren, et skriftligt notat om borgerens udvikling i perspektivet af de opstillede mål og delmål.

Opfølgning sker løbende i forløbet og i tæt samarbejde med borgeren.

De fra starten opstillede mål, bruges i den løbende opfølgning gennem borgers forløb i Den Gode Modtagelse, herunder ligeledes som en naturlig del af afslutningen på forløbet.



# KVALITETSSTANDARD

## Bostøtte

Vedtaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

<b>Lovgrundlag</b>	<p>Serviceovens § 85 om hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder (bostøtte).</p>
<b>Målgruppe</b>	<p>Bostøtte er tilbud til borgere, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, har brug for hjælp, omsorg eller støtte til at kunne udvikle og vedligeholde deres funktionsniveau.</p> <p>Bostøtte kan også gives som kompensation for nedsat funktionsniveau.</p> <p>Det er en forudsætning for bevilling af bostøtte, at borger ikke kan kompenseres via støtte efter anden lovgivning, eller ved at opsøge samfundets øvrige tilbud, herunder Hjørring Kommunes uvisiterede tilbud til målgruppen.</p>
<b>Formål</b>	<p>Formålet er, at borger gennem indsatsen får forbedret sit funktionsniveau og bliver mest mulig selvhjulpne og i stand til at leve et hverdagsliv på egne præmisser.</p> <p>Formålet kan også være, at borger gennem indsatsen støttes i at vedligeholde eller kompenseres for funktionsnedsættelser, med henblik på at kunne leve et liv med færrest mulige begrænsninger.</p>
<b>Ansøgning</b>	<p><u>Henvendelseskema</u> Borgere, der ønsker og har behov for socialpædagogisk hjælp, omsorg og støtte, skal indledningsvis udfylde et <u>henvendelseskema</u>, som findes på <a href="http://www.hjoerring.dk/dgm">www.hjoerring.dk/dgm</a>.</p> <p>Skemaet kan også hentes og afleveres hos "Den Gode Modtagelse", Åstrupvej 15, 9800 Hjørring.</p> <p><u>Afklarende samtale</u> Efter henvendelsen bliver borger inviteret til en afklarende samtale med en sagsbehandler og en vejleder fra Den Gode Modtagelse. Mødet afholdes i Den Gode Modtagelse.</p> <p>Formålet med samtalen er, i samarbejde med borger, at afklare baggrunden for</p>

henvendelsen og afdække borgers aktuelle behov, herunder eventuelt henvise til relevante tilbud.

I forbindelse med samtalen vil borger også kunne få råd og vejledning, med fokus på blandt andet funktionsevne og trivsel i hverdagen.

Såfremt borger efter den afklarende samtale har fået løst de problemstillinger, der var baggrunden for henvendelsen, og ikke længere har brug for yderligere støtte, afsluttes borgerens kontakt med Den Gode Modtagelse.

Hvis det derimod vurderes, at borger har behov for yderligere hjælp og støtte, kan der henvises til:

- Samværs- og aktivitetstilbud
- Den Gode Modtagelse
- Myndighed med henblik på ansøgning om Bostøtte

Borger er velkommen til at have en bisidder med til mødet.

#### Ansøgning om bostøtte

Hvis konklusionen på den afklarende samtale bliver, at borger tilhører målgruppen for bostøtte, og ikke vil kunne profitere af et forløb i Den Gode Modtagelse, vil der efterfølgende, i samarbejde med borger, blive lavet en udredning og en konkret, individuel vurdering af borgers behov. Udredningen laves af en sagsbehandler fra Myndighed Handicap.

#### Bevilling af bostøtte

Hvis udredningen fører til, at borger bevilges bostøtte, så vil det som en del af bevillingen indgå, at der skal sættes mål for den bevilgede indsats. Herefter vil borger blive kontaktet af en bostøttemedarbejder, for nærmere aftale om opstart af indsatsen.

#### Afslag på bostøtte

Hvis udredningen fører til, at borger får afslag på sin anmodning om bostøtte, så vil sagsbehandleren rådgive og vejlede om andre visiterede og uvisiterede tilbud, der eventuelt kan være en mulighed for borger.

#### Yderligere oplysninger

For yderligere oplysninger om Hjørring Kommunes tilbud til borgere, der ønsker socialpædagogisk støtte, henvises til

”Den Gode Modtagelse”

Åstrupvej 15

9800 Hjørring.

Tlf. 72 33 56 50

[dgm@hjoerring.dk](mailto:dgm@hjoerring.dk)

Eller:

Myndighed Handicap  
Springvandspladsen 5  
9800 Hjørring

Tlf. 72 33 50 67

[Myndighed.handicap@hjoerring.dk](mailto:Myndighed.handicap@hjoerring.dk)

## Indsats

På baggrund af bevilling og fastsatte mål, tilrettelægger borger og bostøttemedarbejder i samarbejde indsatsen.

Der udarbejdes en pædagogisk plan, der tager udgangspunkt i borgers mål og delmål for indsatsen.

Der kan søges om bostøtte til træning, genoptræning eller vedligeholdelse af færdigheder inden for disse områder:

Almindelig daglig livsførelse / praktiske opgaver i hjemmet f.eks.:

- Strukturering af hverdagen
- Oprydning / rengøring
- Tøjvask
- Mad / køkkenhygiejne
- Indkøb af dagligvarer

Egenomsorg, f.eks.:

- Personlig hygiejne (kropspleje og tandhygiejne)
- Spising
- Påklædning

Socialt liv, f.eks.:

- Etablering og vedligeholdelse af netværk (familie, venner og bekendte)
- Etablering og opretholdelse af fritids- og kultur
- Mestring af sociale relationer
- Socialpædagogisk ledsagelse

Sundhed, f.eks.:

- Sygdomsindsigt/sygdomshåndtering
- (Jeg-) støttende samtaler
- KRAM (kost-rygning-alkohol-motion)
- Helbred og medicinpædagogik
- Seksualvejledning
- Søvn/døgnrytme

Kommunikation, f.eks.:

- Håndtering af post
- Anvendelse af kommunikationshjælpemidler og teknikker
- Håndtering af telefoni, digital kommunikation m.m.

Mobilitet, f.eks.:

- Trafiksikkerhed
- Træning i brug af offentlig transport

Samfundsliv, f.eks.:

- Beskæftigelse / uddannelse / dagtilbud
- Økonomi
- Almindelige rettigheder og pligter som samfundsborger
- Fornemmelse for respektfuld og anerkendende adfærd

Bostøtte kan gives både som individuel støtte og i kollektiv sammenhæng. Bostøtte kan også gives via telefonisk kontakt, sms eller Skype.

## Omfang og varighed

Indsatsen bevilges efter en konkret, individuel vurdering i forhold til borgerens ressourcer og behov og i overensstemmelse med Hjørring Kommunes serviceniveau.

Den ugentlige støtte, der kan bevilges:

Pakke 1	0,5—1,5		Timer
Pakke 1	1,5—2,5	0,75 – 1,75	Timer/uge
Pakke 2	2,5—3,5	1,75 – 2,75	Timer/uge
Pakke 3	3,5—5,0	2,75 – 4,25	Timer/uge
Pakke 4	5,0—6,5	4,25 – 5,75	Timer/uge
Pakke 5	6,5—8,0	5,75 – 7,25	Timer/uge

I særlige tilfælde kan bostøtte bevilges i et omfang på mere end 8 7,25 timer/ugen.

Indsatsen fremgår af bevillingen, og kan gives i fleksibelt omfang i løbet af bevillingsperioden, hvis der f.eks. kortvarigt er behov for en særlig intensiv indsats eller hvis der er behov for at styrke et andet indsatsområde i en periode.

Bostøtte bevilges for en tidsbegrænset periode, hvorefter indsatsen genvurderes i forhold til bevillingens formål og mål.

Bostøtten revurderes i øvrigt, hvis borgerens situation eller kommunens serviceniveau ændres.

## Kompetencekrav

Indsatser i Bostøtten udføres af kommunalt ansat personale. Personalet har sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelse med relevant efter-

## til personalet

uddannelse indenfor specialområdet.

## Omkostninger for borgeren

Bevilling af bostøtte er uafhængig af indkomst og formueforhold. Der er ingen brugerbetaling, men borgeren betaler for egen deltagelse i aktiviteter, herunder også evt. udgifter til transport.

## Kvalitetsmål

Hjørring Kommune har 8 ugers sagsbehandlingsfrist fra ansøgningen modtages, til der foreligger en afgørelse, jævnfør servicelovens § 85. I akutte situationer og i forbindelse med udskrivninger fra sygehus, vil sagsbehandlingstiden være kortere.

Bostøtte iværksættes hurtigst muligt, efter at bevillingen er givet.

Tidspunkter for levering af indsatsen, tilrettelægges i samarbejde med borgeren. I forbindelse med medarbejdernes fravær som følge af sygdom, ferie og lignende, vil der altid blive lavet en konkret aftale med borgeren om håndtering af borgerens behov under det faste personales fravær.

Bostøtte kan sættes i bero under borgers indlæggelse.

## Opfølgning på indsatsen

Der udarbejdes i samarbejde med borgeren en skriftlig status til Myndighed over bevillingsperiodens indsats i forhold til beskrevne mål.

Såvel borger som medarbejder er ligeledes forpligtede til at orientere Myndighed, hvis der sker ændringer eller der er forhold, der kan have betydning for bevillingen.

Der følges op på indsatsen inden bevillingsperiodens udløb.

Opfølgningen vil tage udgangspunkt i de opstillede mål og delmål.

Opfølgningen vil ske i dialog mellem Borger, Myndighed og Leverandør.

## Særlige forhold

Når der leveres støtte i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes.

Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til i hvilket omfang, der kan leveres hjælp.

Jævnfør kommunens politik for røgfri miljøer, skal der træffes foranstaltninger, så ingen udsættes for passiv rygning.

Medarbejderne må ikke ryge i borgerens hjem, ligesom borgeren ikke må ryge i hjemmet, når medarbejderne er der. Hvis borgeren er ryger, vil pågældende blive bedt om at vise hensyn ved at lufte ud i hjemmet, inden medarbejderen kommer.

Såfremt der er husdyr i hjemmet, skal der indgås aftales om håndtering af disse under personalets tilstedeværelse i hjemmet. Bostøttemedarbejderen vil endvidere forsøge at sikre, at borgeren har indgået aftale om pasning af husdyr under borgerens evt. fravær / indlæggelse.