

Kvalitetsstandarder for Mariagerfjord Kommunes voksen handicapområde.

1. Indledning:

Mariagerfjord Kommune har med kommunalreformen fået ansvaret for handicap- og psykiatriområdet - og med det ansvar overfor borgere såvel som personalet. Fagenheden Handicap varetager opgaverne inden for voksen handicapområdet og hører under Udvalget for Sundhed og Omsorg.

I 2010 har udvalget for Sundhed og Omsorg i Mariagerfjord Kommune valgt som vision *"at skabe fleksible rammer og bedre vilkår for det gode liv for alle borgere i Mariagerfjord Kommune"*.

Dette er i tråd med Mariagerfjord Kommunes overordnede vision, at kommunen skal være *"et attraktivt sted at bo, leve og arbejde"*.

De overordnede mål i Udvalget for Sundhed og Omsorgs vision er således at;

- Tilbyde engageret og inddragende pleje, omsorg og sundhed med baggrund i en god og velfungerende arbejdsplads med en høj faglig standard samt
- Sætte fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i hele organisationen

Kommunen ønsker, at den kommunale service samlet set er præget af et højt serviceniveau over for borgere og andre samarbejdspartnere.

Kvalitetsstandarden beskriver kommunes serviceniveau, som byrådet har fastlagt. Formålet med kvalitetsstandarder er at give enkel og klar information, så man som borger kan se, hvilken service man kan forvente, når man har brug for hjælp.

Hvad er en kvalitetsstandard?

- Serviceinformation til borgeren om den hjælp, de kan forvente, hvis de får behov for hjælp.

- Beskrivelse af serviceniveauet
- Beskrivelse af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen
- Operationelle mål for ydelserne og en beskrivelse af, hvordan der følges op på de fastsatte mål
- Byrådets kvalitetskrav til leverandører af hjælp, herunder krav til medarbejdernes kompetencer, arbejdsmiljø m.m.

Der ud over indeholder kvalitetsstandarder en fremgangsmåde for, hvordan den årlige lovpligtige vurdering af serviceniveauet m.m. kan udføres.

2. Værdier og målsætninger

Fagenheden Handicap tager udgangspunkt i kommunens værdigrundlag. Respekt, værdighed og borgernes mulighed for at leve en god tilværelse er værdigrundlaget, der arbejdes ud fra, når borgere i Mariagerfjord Kommune gør brug af de tilbud, som tilbydes inden for voksen handicapområdet - herunder socialpsykiatrien. Der arbejdes derfor fagligt ud fra målsætningen om, at alle borgere har sociale rettigheder. Desuden bør alle brugere af tilbudene leve et liv så tæt på det normale som muligt.

3. Principper for visitationspraksis

Det overordnede formål med ydelser til voksne med særlige behov er, at borgeren bliver styrket eller kompenseret i forhold til sin funktionsnedsættelse til at kunne leve så tæt på det normale som muligt.

Ydelserne i henhold til Serviceloven er uafhængige af borgerens indtægts- og formueforhold. Udgangspunktet for visitation og udførelse af ydelser er en grundig helhedsorienteret udredning af borgerens situation sammenholdt med borgerens ønsker og behov. Princippet for visitationen er, at der skal tilbydes den mindst indgribende foranstaltning, der løser borgerens behov. Sagsbehandlingen er tilrettelagt, så den understøtter dette princip.

Sagsbehandlerne for fagenheden Handicap kaldes Specialrådgivningen.

Afdelingen foretager sagsbehandlingen, hvor de nødvendige oplysninger indhentes, således at de bliver muligt at vurdere ansøgningen. Oplysningerne indføres og systematiseres i et visitationsskema.

Det er oplysninger heri, der danner baggrund for beslutningen, som træffes.

Specialrådgivningen visiterer borgeren til ydelser, som leveres af en dertil valgt udfører.

Al revisitation varetages af fagenheden Handicap.

Al sagsbehandling sker på grundlag af Retsikkerhedslovens § 11 og 11a:

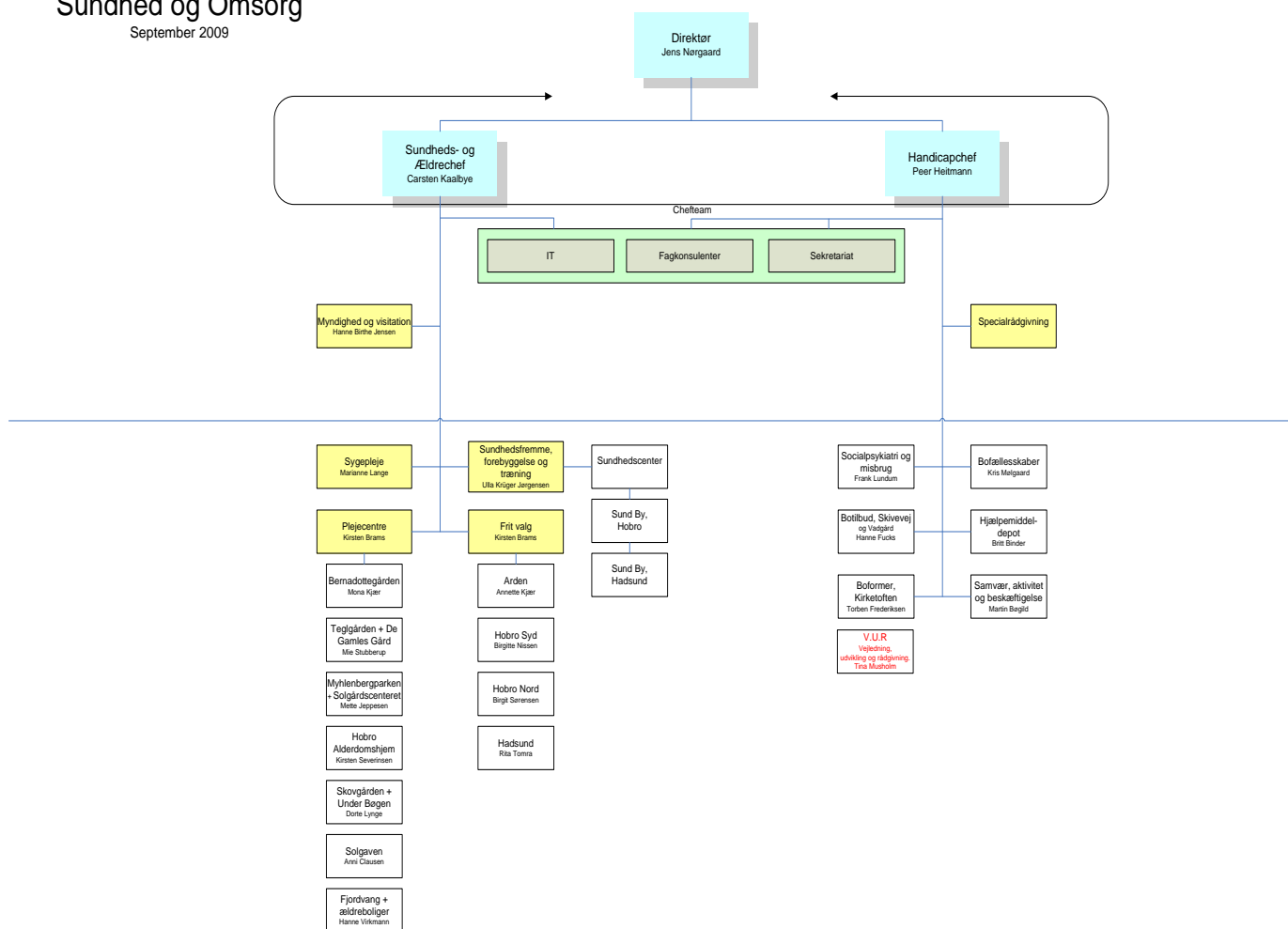
§ 11. Myndigheden kan anmode personer, der søger om eller får hjælp, om 1) at medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at afgøre, hvilken hjælp de er berettiget til, og 2) at lade sig undersøge hos en læge eller blive indlagt til observation og behandling som led i sagsbehandlingen.

Stk. 2. Personer, der får hjælp, har pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen.

§ 11 a. Myndigheden kan efter forudgående samtykke fra den, der søger om eller får hjælp, forlange, at andre offentlige myndigheder, uddannelsesinstitutioner, sygehuse, læger, psykologer, autoriserede sundhedspersoner i øvrigt og arbejdsløsheds-kasser, pengeinstitutter, arbejdsgivere og private, der udfører opgaver for det offentlige, giver oplysninger om den pågældende, der er nødvendige for at behandle sagen. Dette gælder også oplysninger om en persons rent private forhold og andre fortrolige oplysninger, ligesom myndigheden kan indhente lægejournaler, sygehusjournaler eller udskrifter heraf. Myndigheden kan forlange, at der optages retsligt forhør i overensstemmelse med retsplejelovens § 1018, hvis oplysningerne ikke videregives.

4. Organisering

Fagenheden Handicap er en del af sundheds - og omsorgsforvaltningen.



5. Kvalitetsstandarder udarbejdet af Handicapafdelingen

Kvalitetsstandarder er et udtryk for, hvordan man vil sikre kommunens borgere, at Lov om Social Service overholdes. Særsomt beskrivelse af hver kvalitetsstandard beskriver mere nøjagtigt den specifikke lovgivning, målgruppe og ydelser.

Formålet med Lov om Social Service er:

- 1) at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,**
- 2) at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og**
- 3) at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.**

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte.

Handicapområdet har udarbejdet kvalitetsstandarder for følgende områder:

§ 85

§ 85/87 botilbuddene

§ 96

§ 97

§ 99

§ 103

§ 104

§ 107

§ 108

Formålet med indsatsen er forebyggende, forbedring af funktion og udviklingsmuligheder og forbedring af livsudfoldelsesmulighederne.

Handicapområdets målgrupper er mennesker med varige fysiske og psykiske funktionsnedsættelser.

6. Dokumentationskrav

Når der fra myndighedens side er vurderet, at en borger er berettiget til støtte, udarbejdes der en kommunal handleplan jf. § 141. Handleplanen danner grundlag for bevilling af ydelsen til borgeren.

Udførerne udarbejder herefter en pædagogisk handleplan.

Der skal hver 3. måned - eller efter aftale - fremsendes en "pædagogisk status", der kortfattet redegør for udviklingen på de indsatsområder, der er aftalt i § 141 handleplan. Denne dokumentation er et led i sagsopfølgningen og danner grundlag for evt. ændringer i bevillingen (timetal, omfang, mv.).

Den aftale, der indgås mellem myndighed og udfører, skal præciseres således, at udmålingen af støtte og dennes indhold fremgår både af bevillingen/myndighedsafgørelsen og den pædagogiske handleplan.

Handleplanen skal angive:

- Formålet med indsatsen
- Hvilken indsats der er nødvendig for at opnå målet
- Den forventede varighed af indsatsen
- Andre særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v.

Handleplanens indhold

- Grundlag for vurdering:
- Somatisk udredning
- Psykiatrisk/ psykologisk, pædagogisk udredning
- Udredning/beskrivelser fra nuværende/tidligere foranstaltninger
- Borgerens ønsker til ydelser
- Pårørendes ønsker til ydelser
- Værges ønsker til ydelser
- Nuværende tilbuds bemærkninger og vurdering

Sagsbehandleren er ansvarlig for at disse punkter skrives ind i handleplanen.

Ud fra udredningsmaterialet vurderer og beskriver sagsbehandleren målet med indsatsen, hvilken indsats der er nødvendig for at opnå målet, og dermed hvilke ydelser der skal bevilliges borgeren, samt hvilke metoder der skal anvendes i forhold til vedligeholdelse og udvikling af kompetencer.

6. Klageadgang

I de tilfælde, hvor borgeren ønsker at klage, skal klagen indgives til Specialrådgivning, der vil genvurdere afgørelse.

Fastholdes afgørelsen vil denne sammen med klagen blive oversendt til Det sociale Nævn til videre behandling.

Klage vedrørende afgørelser efter den sociale lovgivning kan påklages til:

Statsforvaltningen Nordjylland

Det Sociale Nævn

Aalborghus Slot

Slotspladsen 1

9000 Aalborg

Ankefristen er 4 uger fra modtagelsen af afgørelse, og anken kan indgives såvel mundtlig som skriftlig.