

# Service niveaubeskrivelser

Gældende fra den 1. januar 2015  
Revideret efter møde i Social- og  
Sundhedsudvalget den 27. maj 2015



Ringkøbing-Skjern Kommune

## Indholdsfortegnelse:

Hvad er en serviceniveaubeskrivelse.....	3
Serviceniveaubeskrivelser og typiske opgaver.....	10
1. Samarbejde med pårørende.....	10
2. Praktisk hjælp – overtagende ydelse.....	11
3. Praktisk hjælp – støttende ydelse.....	12
4. Ernæring.....	13
5. Personlig pleje.....	14
6. Psykisk støtte.....	15
7. Hverdagsliv.....	17
8. Rådgivning, vejledning og undervisning.....	19
9. Beskyttet beskæftigelse.....	20
10. Aktivitets- og samværstilbud.....	21

## Hvad er en serviceniveaubeskrivelse

Kommunalbestyrelsen ønsker at synliggøre de politiske beslutninger om mål og prioriteringer på området. Serviceniveaubeskrivelser er et redskab til at skabe sammenhæng mellem de politiske mål, afgørelser om hjælp og levering af ydelserne. Et politisk besluttet serviceniveau tager udgangspunkt i det individuelle skøn, men serviceniveaubeskrivelserne udgør en "hovedvej", der beskriver kommunens typiske service. Endvidere er serviceniveaubeskrivelser et vigtigt redskab til, at borgerne kan få kendskab til, hvilken service der tilbydes på det generelle niveau og dermed afstemme forventninger mellem borger og kommune.

## Serviceniveaubeskrivelser - Generelle forhold

<b>Hvad dækker tilbuddet?</b>	<p>Tilbuddet omfatter støtte til voksne personer med handicap og sindslidelse.</p> <p>Tilbuddet omfatter</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Socialpædagogisk bistand. (bostøtte/hjemmevejledning og kontaktpersonordning).</li><li>• Beskyttet beskæftigelse.</li><li>• Aktivitets- og samværstilbud.</li><li>• Støttecentre og cafétilbud.</li><li>• Botilbud med og uden døgndækning.</li></ul>
<b>Hjælpen ydes fra følgende centre</b>	<p>Området er organiseret i 5 centre.</p> <p><u>Center for Socialpsykiatri, ADHD og Autisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rosengården (bo- og dagtilbud herunder akuttstilbud).</li><li>• 4 støttecentre med socialpædagogisk bistand og cafétilbud.</li><li>• Socialpædagogisk bistand og cafétilbud ADHD/Autismespektrumforstyrrelser.</li><li>• Fredensgade: ADHD/Autismespektrumforstyrrelser, (botilbud).</li><li>• Drosselvej: ADHD/Autismespektrumforstyrrelser (dagtilbud).</li><li>• Priorgården (dagtilbud).</li></ul> <p><u>Center Bakkehuset</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bakkehuset (bo- og dagtilbud).</li><li>• Ternevej 4 (botilbud).</li></ul> <p><u>Center Vest</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Brohuset (botilbud).</li><li>• Grønbjergshjemmet (botilbud).</li><li>• Socialpædagogisk bistand og cafétilbud.</li><li>• Botilbud uden døgndækning (herunder botræning).</li></ul> <p><u>Skelbæk Centeret</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Holmelunden (botilbud).</li><li>• Satellitten (midlertidigt botilbud).</li><li>• MSM (dagtilbud).</li><li>• Hatkjærhus (naturdagtilbud).</li><li>• Socialpædagogisk bistand.</li></ul>

	<p><u>Å-Center Syd</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langagerparken (botilbud).</li> <li>• Tværgade (botilbud uden døgndækning).</li> <li>• Engdraget (botilbud uden døgndækning).</li> <li>• Socialpædagogisk bistand og cafétilbud.</li> <li>• Me-Tri (dagtilbud).</li> <li>• Skovbrynet (dagtilbud).</li> <li>• Skjern Industri-Service (dagtilbud).</li> </ul>
<p><b>Formålet med ydelsen og centrale principper</b></p>	<p>Bærende principper:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fastholde eller udvikle personlige færdigheder og ressourcer.</li> <li>• Skabe eller opretholde netværk og sociale relationer, der sætter den enkelte i stand til at deltage og gøre brug af samfundets tilbud.</li> <li>• Understøtte inklusion.</li> <li>• Tidlig og målrettet indsats.</li> <li>• Så vidt muligt i nærmiljøet.</li> <li>• Hjælpen og støtten skal være så lidt indgribende i dagligdagen, som muligt.</li> <li>• Velfærdsteknologi og nye digitale løsninger medtænkes for at fremme mestring og livskvalitet.</li> <li>• Pårørende, frivillige mv. inddrages aktivt.</li> </ul> <p>Vi arbejder med fokus på brugeren og har som mål i samspil med brugeren at medvirke til et aktivt og sundt liv med selvbestemmelse gennem en helhedsorienteret indsats. Der arbejdes derfor ofte sammen med andre fagområder, der har ydelser til brugere med handicap, for eksempel Børn og Familie, Sundhed og Omsorg samt Beskæftigelse. Der er en særlig fokus på en god overgang fra barn til voksen.</p>
<p><b>Kvalitetsmål</b></p>	<p>Nedenfor kan læses de generelle kvalitetsmål, der gælder for myndighedens arbejde og for den samlede leverede ydelse. Kvalitetsmål, der gælder de specifikke faglige områder, kan læses i afsnittet: Serviceniveaubeskrivelser og typiske opgaver.</p>
<p><b>Kvalitetsmål for myndighedsudøvelsen</b></p>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At afgørelsen foretages på baggrund af en individuel, fagligt begrundet og helhedsorienteret vurdering.</li> <li>• At brugere med samme behov i videst muligt omfang behandles ens / får samme støtte.</li> <li>• At brugerens ressourcer, egenomsorgsevne, netværk og samarbejdspartnere inddrages i udredningen.</li> <li>• At forebyggelse, sundhedsfremme og rehabilitering indgår i visitationsprocessen.</li> <li>• At de pårørendes, netværkets og frivilliges ressourcer inddrages i løsningen med respekt for den enkeltes ønsker og behov.</li> <li>• At afgørelsen begrundes og dokumenteres forståeligt for brugeren.</li> </ul>

	<p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren har lige adgang til mulige ydelser under hensyntagen til individuelle ønsker og behov.</li> <li>• At brugeren er aktiv i egen sag.</li> <li>• At brugeren er orienteret om beslutningsgrundlaget, kommunens serviceniveau, tilbud og valgmuligheder.</li> <li>• At brugeren er orienteret om afgørelsens indhold og konsekvenser.</li> <li>• At brugeren kender klagemuligheder.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der visiteres ensartet med udgangspunkt i lovgrundlag og kommunens serviceniveau.</li> <li>• At brugerens rettigheder sikres eventuelt ved deltagelse af bisidder.</li> <li>• At der findes de bedste løsninger, som afbalancerer juridiske, økonomiske og faglige hensyn.</li> <li>• At der følges op på, om den indsats, der iværksættes, har den ønskede effekt i forhold til brugerens behov og de opstillede mål.</li> <li>• At der anvendes eller søges udviklet lokale tilbud, hvor det er muligt.</li> <li>• At socialpædagogisk bistand i egen bolig om muligt gives i en midlertidig periode.</li> <li>• At socialpædagogisk bistand gives som støtte i grupper, hvor det er muligt.</li> <li>• At socialpædagogisk bistand ses i sammenhæng med støtte efter andre ordninger, såsom mentorordning som led i erhvervsafklaring, genoptræning, café m.v.</li> <li>• At der, når anvendelse af botilbud er nødvendig, om muligt anvendes korterevarende forløb i midlertidige tilbud.</li> <li>• At anvendelse af varige eller længerevarende botilbud kun sker, når brugeren har omfattende funktionsnedsættelser og vedvarende behov for støtte, og hvor det ikke er muligt at sammensætte en tilstrækkelig støtte udenfor botilbud.</li> <li>• At anbringelse i botilbud med døgndækning om muligt kun tilbydes, hvis der er behov for støtte eller overvågning om natten.</li> </ul>
<p><b>Generelle kvalitetsmål for den leverede ydelse</b></p>	<p>Følgende kvalitetsmål gælder for udførelsen af opgaven og dækker samtlige ydelser og tilbud.</p> <p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpen ydes med respekt for brugerens personlighed og ønsker.</li> <li>• At hjælpen er individuel og tilpasset brugerens behov.</li> <li>• At hjælpen understøtter brugerens §141 handleplan, som overføres til bestillingen.</li> <li>• At hjælpen udføres støttende og med brug af brugerens ressourcer.</li> <li>• At der arbejdes ud fra et princip om mindste indgreb.</li> <li>• At opgaver koordineres og løses tværfagligt, hvor det er relevant.</li> <li>• At opgaver løses af kompetente medarbejdere.</li> </ul>

	<p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte brugers situation og muligheder.</li> <li>• At brugeren oplever nærvær, respekt og fleksibilitet.</li> <li>• At brugeren kender personalet.</li> <li>• At brugeren har tillid til personalet.</li> <li>• At brugeren er inddraget i udarbejdelsen af delmål og i opgaveløsningen.</li> <li>• At brugeren oplever en positiv udvikling i egen situation.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At det kommunale serviceniveau bliver omsat i den daglige praksis.</li> <li>• At hjælpen om muligt gives i nærmiljøet.</li> <li>• At indsatsformål, indsatsmål, delmål og indsatser er beskrevet.</li> <li>• At der løbende følges op på det udførte.</li> <li>• At der følges op på, om den indsats, der iværksættes, har den ønskede effekt i forhold til brugerens behov og de opstillede mål.</li> <li>• At personalet har de nødvendige kvalifikationer til at løse opgaverne i forhold til målgrupperne.</li> </ul>
<p><b>Hvem kan modtage ydelsen</b></p>	<p>Tilbud fra Handicap og Psykiatri gives til voksne med betydelige og varige fysiske og psykiske funktionsnedsættelser, herunder personer med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udviklingshæmning.</li> <li>• ADHD.</li> <li>• Autismespektrumforstyrrelser.</li> <li>• Sindslidelser.</li> <li>• Fysiske handicaps.</li> <li>• Erhvervet hjerneskade.</li> </ul> <p>Brugere, hvor hovedproblemet er misbrug samt subsistensløse, er ikke omfattet af målgruppen.</p>
<p><b>Lovgrundlag (overordnet)</b></p>	<p>Boligerne er oprettet efter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicelovens §107 Midlertidigt botilbud.</li> <li>• Servicelovens §108 Længerevarende botilbud.</li> <li>• Almenboliglovens §105.</li> </ul> <p>Støtten ydes efter Serviceloven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• §83 Personlig og praktisk hjælp samt madservice.</li> <li>• §85 Socialpædagogisk bistand.</li> <li>• §103 Beskyttet beskæftigelse.</li> <li>• §104 Aktivitets- og samværstilbud.</li> </ul>
<p><b>Hvor skal der søges hjælp?</b></p>	<p>Myndighedsfunktionen varetager samtlige myndighedsopgaver indenfor fagområdet, såsom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Råd og vejledning.</li> <li>• Bevilling af hjælp.</li> <li>• Visitation til tilbud.</li> <li>• Opfølgninger på bevillinger.</li> </ul>

- Behandling af sager om magtanvendelse.

Henvendelse skal ske til  
Handicap og Psykiatri  
Rødkløvervej 4  
6950 Ringkøbing  
Telefon 9974 2424

Eller sende en mail til [handicap@rksk.dk](mailto:handicap@rksk.dk)

Ved skriftlig henvendelse gives en kvittering for ansøgningen inden for 14 dage.

I forbindelse med visitation anvendes voksenudredningsmetoden (VUM).

Efter henvendelse til Myndighed gennemføres en samtale med brugeren, hvor brugerens funktioner og mestringskompetencer afdækkes (udredning/VUM).

På baggrund af denne udredning og evt. andre relevante oplysninger, vurderes det ud fra kommunens serviceniveau, om brugeren er berettiget til at modtage hjælp og i givet fald hvilken hjælp, der bevilges.

Brugeren modtager herefter en skriftlig begrundet bevilling, som indeholder:

- Det overordnede formål med hjælpen.
- Mål for indsatsen.
- Bevillingsperiode.

Eller et skriftligt begrundet afslag med ankevejledning.

<b>Hvad koster det at modtage hjælpen</b>	<p>Det grundlæggende princip er, at der ikke betales for personaleomkostninger til den personlige og praktiske bistand samt socialpædagogiske bistand, man er visiteret til. Dog betales der for personaleomkostninger ved madservice.</p> <p>Brugerne betaler – som andre borgere – for de udgifter, der hører til et almindeligt liv. Dvs. husleje, forbrugsudgifter, indskud til bolig, tv-licens mv. samt for fritidsaktiviteter, visse former for transport, ting til brugernes fællesrum, og der kan være udgifter til materialer i dag- og fritidstilbud. I nogle boligtyper kan der søges om boligstøtte.</p> <p>De enkelte bo- og dagtilbud fastlægger selv deres udbud af serviceydelser og opkræver betalingen lokalt.</p> <p>Brugerne kan vælge at købe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kost.</li> <li>• Rengørings- og vaskeartikler.</li> <li>• Ved befordring udgifter til drivmidler.</li> <li>• Fælles indkøb til brugernes fællesrum.</li> <li>• Artikler, der indgår i driften af boligen.</li> </ul> <p>I beskyttet beskæftigelse refunderer tilbuddet billigste transportform; dog er der egenbetaling for de første 10 km. Udgiften kan ikke overstige 30% af brugerens indtjening efter fradrag af skat.</p> <p>Brugerbetaling opkræves ved visse aktiviteter. Prisen afhænger af aktiviteten og opkræves lokalt.</p>
<b>Hvem leverer ydelsen</b>	<p>Der er ikke valgfrihed på leverandør af ydelsen efter §85.</p> <p>Brugerens ønsker om valg af dag- og botilbud tilgodeses så vidt muligt. For vedvarende boliger er der indenfor visse rammer fritvalgsordninger. Ydelsen leveres enten i egen bolig eller så tæt på brugerens bopæl, som muligt.</p>
<b>Hvor lang er sagsbehandlingstiden (frister)</b>	<p>Brugeren modtager en kvittering for modtagelse af ansøgningen inden for 14 dage.</p> <p>Herefter gælder følgende frister for behandlingen af sagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For ansøgning om personlig og praktisk hjælp, socialpædagogisk bistand og botilbud skal sagen være færdigbehandlet inden for 3 måneder.</li> <li>• For ansøgning om dagtilbud skal sagen være færdigbehandlet inden for 2 måneder.</li> </ul> <p>Hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter bevilling.</p>
<b>Omfang af hjælpen</b>	<p>Hjælp og støtte tildeles ud fra en vurdering af brugerens samlede funktions- og mestringsevne. Omfanget af hjælpen og støtten varierer og er tilpasset brugerens aktuelle behov.</p> <p>I videst muligt omfang opsættes indsatsformål og indsatsmål i</p>



	<p>dialog med brugeren (§141 handleplan).</p> <p>Herefter udarbejder udfører delmål ud fra formål og de konkrete mål. Hvor det er muligt, sker dette i et samarbejde mellem brugeren og udfører.</p> <p>Hjælpen afregnes som ydelsespakker.</p>
<p><b>Hvordan følges der op på hjælpen?</b></p>	<p>Opfølgning i forhold til bevillingen på de personlige handleplaner sker individuelt ved ændringer i brugerens forhold i form af en revisitation. Revisitation foretages, såfremt der sker ændringer i brugerens funktionsniveau eller ved behov for revurdering af mål. Ved revisitation/opfølgning deltager om muligt brugeren, kontaktperson og rådgiver.</p> <p>Udfører evaluerer løbende handleplanen sammen med brugeren.</p>
<p><b>Hvordan kan der klages over afgørelsen?</b></p>	<p>Såfremt du er utilfreds med afgørelsen, kan du klage:</p> <p>Klagen skal være skriftlig eller mundtlig. Skriftlige klager skal sendes til:</p> <p>Sikkerpost@rksk.dk</p> <p>eller til:</p> <p style="padding-left: 40px;">Ringkøbing-Skjern Kommune Handicap og Psykiatri Rødkløvervej 4 6950 Ringkøbing</p> <p>Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen. Klagefristen udløber ved kontortids ophør på fristens sidste dag.</p> <p>Kommunen har pligt til at genvurdere afgørelsen. Derfor er det vigtigt, at utilfredsheden med afgørelsen beskrives. Der vil blive givet besked om resultatet af genvurderingen.</p> <p>Hvis afgørelsen fastholdes, vil klagen sammen med afgørelsen og begrundelsen blive sendt til Ankestyrelsen. Det sker inden 4 uger og normalt inden 14 dage.</p> <p>Ansøgeren er velkommen til at henvende sig, såfremt afgørelsen ønskes forklaret eller uddybet, eller der ønskes hjælp til at klage.</p>

## ***Serviceniveaubeskrivelser og typiske opgaver***

### ***1. Samarbejde med pårørende***

<b>Formål</b>	At pårørende bidrager til et konstruktivt samarbejde til gavn for brugeren.
<b>Lovgrundlag</b>	Servicelovens §82 stk. 2
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ønsker at inddrage netværk og pårørende i samarbejdet.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At der er en klar forventningsafstemning.</li><li>• At ressourcer i brugerens netværk inddrages.</li><li>• At brugeren har kontakt til familie og pårørende, hvis det ønskes.</li><li>• At de pårørende har forståelse for brugerens situation.</li><li>• At der er godt samarbejde med pårørende.</li></ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At netværk og pårørende inddrages i handleplanen og støtter op om denne.</li><li>• At aftaler er klare.</li><li>• At brugeren har indflydelse på grad og form for kontakt til pårørende og er orienteret herom.</li><li>• At brugerens valg respekteres.</li></ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At pårørendes ressourcer anvendes.</li><li>• At der er et forpligtende samarbejde, hvis muligt.</li><li>• At pårørende føler sig velkomne.</li></ul>
<b>Bemærkninger</b>	Brugerne er personligt myndige. Hvis der er iværksat et værgemål, handler værgeren på brugerens vegne i de forhold, som er omfattet af værgemålet. Brugeren skal give accept af, at netværk/pårørende inddrages.
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Støtte op om positiv kontakt mellem brugeren og pårørende/netværk.</li><li>• Inddrage netværk/pårørende i handleplanen.</li><li>• Guidning af resourcesvage pårørende.</li></ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deltagelse i familiefester.</li><li>• Køb af gaver til pårørende og netværk.</li></ul>





## 4. Ernæring

<b>Formål</b>	At bidrage til at brugeren får sund kost og har lyst til at deltage i måltider.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens §§ 83 og 85.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, der har behov for støtte til indtagelse af mad og drikke.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren indtager ernæringsrigtige måltider ud fra individuelle behov.</li> <li>• At brugeren får mad og drikke i tilstrækkeligt omfang.</li> <li>• At måltidet er en god oplevelse.</li> <li>• At brugeren er orienteret om sund levevis.</li> <li>• At samarbejde med andre fagpersoner, eksempelvis diætist, når dette skønnes relevant.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren glæder sig til måltiderne og nyder at spise maden.</li> <li>• At brugeren spiser og drikker selv med den nødvendige støtte.</li> <li>• At brugeren har indflydelse på, hvad vedkommende vil spise, hvor og hvornår.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der er hyggelige rammer for måltidet.</li> <li>• At kost tilbydes ud fra en økonomisk ramme, som brugeren har mulighed for at betale.</li> <li>• At lovgivningens hygiejneforskrifter overholdes.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	Hjælpen er om muligt midlertidig, når den ydes som socialpædagogisk bistand. Madlavning kan i nogle tilbud indgå som en del af hverdagsliv, aktivitet og beskæftigelse. Der kan bevilliges madservice ved behov.
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Håndtering af udbragt af mad.</li> <li>• Hjælp og støtte under og efter måltidet (herunder hygge og ro).</li> <li>• Sondeernæring.</li> <li>• Sikre sundhed og variation i kosten.</li> <li>• Sikre tilstrækkelig mad og væskeindtagelse.</li> </ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilberedning af "mad fra bunden".</li> <li>• Forberedelse og oprydning efter gæster.</li> </ul>

## 5. Personlig pleje

<b>Formål</b>	At brugeren får dækket sit behov for personlig hygiejne og pleje.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens §§ 83 og 85.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ikke på egen hånd kan klare eller overskue den daglige personlige hygiejne.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren inddrages i opgaveløsningen i videst muligt omfang.</li> <li>• At opgaverne løses med fokus på rehabilitering eller vedligeholdelse af færdigheder.</li> <li>• At den personlige pleje fremmer brugerens velvære.</li> <li>• At plejen forebygger sår, infektioner og smittespredning.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren oplever personlig velvære.</li> <li>• At brugerens valg respekteres.</li> <li>• At brugeren accepterer hjælpen.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der er et positivt samspil mellem bruger og medarbejder.</li> <li>• At den personlige pleje og hygiejne udføres af færrest mulige medarbejdere.</li> <li>• At plejen fremmer den generelle sundhed hos brugeren.</li> <li>• At velfærdsteknologi anvendes for at fremme brugerens selvhjulpethed.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	<p>Hjælpen er om muligt midlertidig, når den gives som §85. Der skal være en aftale om håndtering af forflytning i forhold til hver enkelt bruger bl.a. i forhold til brug af lift. Alle skal have grundig instruks i at betjene personlige hjælpemidler. Opgaver, som kræver en særlig ekspertise f.eks. negleklipping ved diabetespatienter, udføres af specialister.</p>
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bad og anden personlig pleje.</li> <li>• Af- og påklædning.</li> <li>• Soignering.</li> <li>• Medicinudlevering.</li> <li>• Søvn og hvile, herunder lejring.</li> <li>• Andre omsorgsopgaver, eksempelvis hjælp til personlig hygiejne.</li> <li>• Forflytninger.</li> </ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	

## 6. Psykisk støtte

<b>Formål</b>	At skabe struktur og overblik over hverdagen, så brugeren oplever tryghed.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens § 85.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, der har behov for støtte til at få hverdagen til at fungere.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren har magt over egen tilværelse.</li> <li>• At støtten er fleksibel samt tilpasset brugerens individuelle behov og funktionsniveau.</li> <li>• At medarbejderne er i stand til at identificere brugerens individuelle behov for støtte.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der er tillid til medarbejderne.</li> <li>• At brugeren oplever at have medansvar og medindflydelse for mål, planer og forløb.</li> <li>• At brugeren oplever accept af egne ønsker.</li> <li>• At brugeren er tryk i hverdagen.</li> <li>• At brugeren oplever at håndtere dagligdagens situationer og aktiviteter.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At opgaverne udføres på en måde, så der er sammenhæng for bruger og personale i hverdagen.</li> <li>• At hjælpen igangsættes hurtigt.</li> <li>• At hjælpen ydes, hvor brugeren har mulighed for at modtage den.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relationsopbygning (herunder samtale til at skabe kontakt, bryde isolation, skabe/bevare tillid og tryghed).</li> <li>• Støttende samtaler vedr. mestringsstrategier.</li> <li>• Motivationsarbejde.</li> <li>• Skabe struktur.</li> <li>• Støtte til forælderrollen (samvær).</li> <li>• Kriseintervention.</li> <li>• Konfliktløsning.</li> <li>• Håndtering af vold og magtanvendelse (dokumentation af magtanvendelse i forhold til brugeren).</li> <li>• Intensiv støtte.</li> <li>• Støtte ved dødsfald.</li> <li>• Tackle følelsesmæssige/psykotiske problemstillinger som ex. depression, angst, isolation, virkelighedsopfattelse og seksuelt misbrug.</li> </ul>

**Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis**

- Ledsagelse til sygehus og indlæggelse sammen med brugeren ydes kun efter individuel vurdering i forhold til brugernes særlige behov. Hvis sygehuset vurderer, at ledsagelse er nødvendig, afholder sygehuset udgiften til selve ledsagelsen og ledsagelsen under behandling/indlæggelse.



## 7. Hverdagsliv

<b>Formål</b>	At brugeren har en meningsfuld hverdag.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens § 85.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ikke på egen hånd, kan få hverdagen til at hænge sammen.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren er aktiv.</li> <li>• At hverdagen er genkendelig samt afspejler årstid og traditioner.</li> <li>• At den enkeltes evner, kunnen, kræfter, styrke og formåen på det givne tidspunkt udnyttes.</li> <li>• At tætte relationer (eks. pårørende) medinddrages i brugerens hverdag.</li> <li>• At brugeren er bevidst om egne ressourcer og muligheder og udnytter disse.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren har indhold i hverdagen og noget at stå op til.</li> <li>• At brugeren har en genkendelig hverdag.</li> <li>• At brugeren har indflydelse på sin hverdag.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugerens funktioner og færdigheder fastholdes og om muligt udvikles.</li> <li>• At hverdagens aktiviteter udnyttes, så mere indgribende støtte forebygges.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	<p>Der ydes nødvendig ledsagelse efter en konkret og individuel vurdering. Ledsagelse er som udgangspunkt tidsbegrænset, og der er fokus på, at brugeren trænes til selv at udføre opgaven. Opgaven ydes kun, hvor ledsagelse er en forudsætning for at brugeren kommer af sted, og de nødvendige oplysninger f.eks. fra læge og sygehus ikke kan fås på anden vis.</p> <p>Hvis sygehuset vurderer, at ledsagelse er nødvendig, afholder sygehuset udgiften til selve ledsagelsen og ledsagelsen under behandling/indlæggelse. Pensionister har mulighed for at få dækket udgift til befordring hos alment praktiserende læge og speciallæge samt til genoptræning.</p> <p>Markering af mærkedage ydes kun i den udstrækning, det kan ydes indenfor bevilget ramme.</p>
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialt relaterede opgaver.</li> <li>• At skabe trivsel og udfoldelse.</li> <li>• Seksualliv.</li> <li>• Bisidderopgaver.</li> <li>• Husmøder/brugerrådsmøder.</li> <li>• Personlige mærkedage, nationale og religiøse mærkedage.</li> <li>• Samvær med andre beboere i botilbud.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Udflugter.</li><li>• Spis sammen grupper.</li><li>• Livets afslutning.</li></ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ledsagelse på ferier som ikke kan dækkes af den eksisterende budgetmæssige ramme.</li></ul>

## 8. Rådgivning, vejledning og undervisning

<b>Formål</b>	At brugeren modtager vejledning og undervisning, så denne bedre mestrer egen hverdag.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens § 85.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som har forudsætninger for at modtage råd og vejledning, og som herved selv varetager flere opgaver.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At medarbejderne er i stand til at identificere brugerens aktuelle behov og potentiale for at modtage vejledning og information.</li> <li>• At vejledningen og informationen tager udgangspunkt i brugerens aktuelle behov og ressourcer.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren oplever at have fået den nødvendige vejledning og information, til bedre at mestre egen hverdag.</li> <li>• At brugeren oplever en forbedret evne til at mestre egen hverdag.</li> <li>• At de nødvendige vejlednings- og undervisningsmaterialer er til rådighed.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At medarbejderne har faglig kompetence til at løse opgaverne korrekt.</li> <li>• At brugeren overtager ansvaret for egne opgaver, hvor det er muligt.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	Opgaverne vil være tidsafgrænsede. Undervisning falder ikke ind under reglerne i Lov om specialundervisning for voksne og voksenundervisning.
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vejledning og instruktion.</li> <li>• Oplæring typisk vedr. post og økonomi.</li> <li>• Undervisning.</li> <li>• Træning i forhold til adfærd og struktur.</li> <li>• Støtte til forælderrollen (Samvær).</li> </ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	

## 9. Beskyttet beskæftigelse

<b>Formål</b>	At give brugeren beskæftigelse, som er tilpasset den enkeltes ressourcer og herved give mulighed for udvikling af brugerens færdigheder i praksis samt skabe mulighed for optjening af løn.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens § 103.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ikke kan opnå eller fastholde beskæftigelse på normale vilkår på arbejdsmarkedet, og som ikke kan benytte tilbud efter anden lovgivning.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At tilbuddet har et arbejdsmæssigt indhold.</li> <li>• At der sker en udvikling af brugerens færdigheder og formåen.</li> <li>• At der tages udgangspunkt i den enkeltes situation.</li> <li>• At personalet respekterer brugerens arbejdsmæssige identitet.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At produktionen giver mening for den enkelte.</li> <li>• At produktionen belønnes.</li> <li>• At der er mulighed for karriereudvikling.</li> <li>• At brugeren oplever respekt for sit arbejde.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At produktionskrav overholdes.</li> <li>• At tilbuddet tilrettelægges, så der er variation i opgaverne og veksling mellem arbejdsopgaverne.</li> <li>• At handleplanerne koordineres med øvrige indsatser.</li> <li>• At arbejdsmiljøreglerne overholdes.</li> <li>• At brugeren, hvis det er relevant, overgår til normale vilkår på arbejdsmarkedet.</li> </ul>
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planlægning af arbejdsopgaver.</li> <li>• Oplæring i arbejdsopgaver/produktion.</li> <li>• Deltagelse i arbejds- og produktionsopgaver.</li> </ul> <p>Specifikke opgaver, herunder støtte til vedligeholdelse af sociale relationer.</p>
<b>Bemærkninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I tilbud efter §103 kan der være aktiviteter som i tilbud efter §104 i et mindre omfang.</li> <li>• Tilbuddet refunderer billigste transportform, dog er der egenbetaling for de første 10 km. Udgiften kan ikke overstige 30% af brugerens indtjening efter fradrag af skat.</li> <li>• Der arbejdes på at gøre brugeren selvhjulpnen i forhold til transport.</li> </ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	

## 10. Aktivitets- og samværstilbud

<b>Formål</b>	At brugeren har mulighed for oplevelser sammen med andre og herved styrker de sociale relationer samt oplever større livskvalitet.
<b>Lovgrundlag</b>	Serviceovens §104.
<b>Målgruppe</b>	Brugere, som ikke på egen hånd kan deltage i aktivitetstilbud, og som ikke kan benytte beskæftigelsestilbud.
<b>Mål for kvalitetsområdet</b>	<p><b>Faglige kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren kommer hjemmefra.</li> <li>• At brugeren fastholder eller udvikler færdigheder og kompetencer.</li> <li>• At brugeren styrker sine sociale relationer.</li> </ul> <p><b>Brugerens kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren har en god oplevelse.</li> <li>• At aktiviteterne indhold passer til brugerens ønsker/interesser.</li> <li>• At brugeren har lyst til at deltage og føler sig velkommen.</li> </ul> <p><b>Organisatoriske kvalitetsmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At aktiviteterne afspejler brugergruppens sammensætning.</li> <li>• At aktiviteterne understøtter den personlige plan.</li> <li>• At brugerens funktioner og ressourcer fastholdes og om muligt udvikles.</li> <li>• At brugeren, hvis det er relevant overgår til beskyttet beskæftigelse.</li> </ul>
<b>Bemærkninger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor muligt etableres aktiviteter efter fritidslovgivningen (AOF m.v.).</li> <li>• De typiske opgaver kan også være metode til f.eks. at opnå trivsel og udfoldelse i hverdagsliv (§85) jf. nr. 7</li> <li>• Udgifter til befordring til og fra dagtilbud afholdes af kommunen. Der arbejdes på at gøre brugeren selvhjulpne i forhold til transport.</li> </ul>
<b>Typiske opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bage- og madgrupper.</li> <li>• Kulturelle tilbud.</li> <li>• Kreative, manuelle aktiviteter og udeliv.</li> <li>• Interessegrupper.</li> <li>• Sportslige aktiviteter.</li> <li>• Samværsgupper og sociale støttegrupper.</li> </ul>
<b>Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis</b>	