LEJRE
KOMMUNE

Kvalitetsstandard for opsøgende støtte- og kontaktperson

Servicelovens § 99

Sådan kan du modtage hjælp, hvis du har behov for en opsøgende støtte- og kontaktperson

LEJRE KOMMUNE

Kvalitetsstandard om opsøgende støtte- og kontaktperson efter Serviceloven § 99

Gammel tekst • **Hvad er ydelsens lovgrundlag?** **Ny tekst** • **Hvad siger loven om opsøgende støttekontaktperson?**	Gammel tekst: Kommunalbestyrelsen yder efter Servicelovens § 99 støttekontaktperson. Vejledning nummer 2 til Serviceloven Ny tekst Kommunalbestyrelsen skal efter Servicelovens § 99 tilbyde opsøgende støtte- og kontaktpersoner til borgere med sindslidelse, misbrug eller særlige sociale problemer, der ikke har eller kan opholde sig i egen bolig.
Gammel tekst • **Hvad er formålet med ydelsen?** **Ny tekst** • **Hvad er formålet med en opsøgende støttekontaktperson**	Gammel tekst Ved at skabe kontakt og tillid, vil støtte- og kontaktpersonens funktion i det videre arbejde være at bygge bro til omverdenen, fx de kommunale myndigheder, værestеder, behandlingssystemet, sundhedsvæsenet etc. Ny tekst: Formålet med en opsøgende støtte- og kontaktperson er, at du kan få hjælp til at opnå og bevare kontakten til omverdenen, og derigennem støtte dig i at få oprettet kontakt til for eksempel de kommunale myndigheder sundhedsvæsnet, værestеder, misbrugsbehandling, psykiatrien eller andre tilbud. Formålet med dette er at sikre at det bliver klarlagt, hvad du har behov for af hjælp, og sikre at du modtager den relevante hjælp.
Gammel tekst: • **Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen**	Gammel tekst: Indsatsområder Støtte- og kontaktpersoner udfører opsøgende arbejde og forsøger 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. Støtte- og kontaktpersonen kan tilbyde brugeren at være anonym. Ordningen er til enhver tid frivillig for borgeren, og borgeren kan altid frasige sig støtten igen. Afsnittet flyttes længere ned.
Ny tekst: • **Hvem er i målgruppen for en opsøgende**	Ny tekst:

støtte- og kontaktperson?	Den opsøgende støtte- og kontaktpersonsordning er en u-visiteret ordning. Det vil sige, at du selv kan henvende dig og bede om at få hjælp fra en opsøgende støttekontaktperson. Den opsøgende støttekontaktpersonsordning henvender sig primært til dig der er; • socialt udsat • har psykiatriske udfordring • hjemløs • misbruger • isoleret fra omverdenen og som kunne have gavn af at få genetableret kontakten til for eksempel værestederne og sundhedsvæsnet. Hvis vi har modtaget en bekymringshenvendelse, så kan der komme en opsøgende støtte- og kontaktperson ud til dig, selvom du ikke selv har rettet henvendelse.
Gammel tekst: • **Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?** **Ny tekst:** • **Hvad kan du få hjælp til?**	Gammel tekst: Indsatsområder Støtte- og kontaktpersoner udfører opsøgende arbejde og forsøger at opbygge og skabe kontakt til de mest social udsatte og isolerede sindslidende, misbrugere og hjemløse, som ikke selv magter at kontakte de etablerede tilbud. Støtte- og kontaktpersonen kan tilbyde brugeren at være anonym. Ordningen er til enhver tid frivillig for borgeren, og borgeren kan altid frasige sig støtten igen. Ny tekst: Når vi modtager en henvendelse, fra dig selv eller fra andre, om at du kunne have brug for hjælp af en opsøgende støtte- og kontaktperson, kommer vi inden for 7 dage ud til dig. I samarbejde med dig, vil vi forsøge at undersøge dit behov og ønske om at få hjælp til at få en god kontakt til samfundets etablerede tilbud. Fokus er på at skabe en tillidsbaseret relation, så vi sammen kan få afklaret om du har behov for yderligere støtte og hjælp, og hjælpe dig godt videre i den proces. Det er frivilligt for dig om du ønsker at modtage hjælp fra en opsøgende støtte- og kontaktperson, og du kan altid vælge at være anonym. Hvis du ikke længere ønsker at modtage hjælp fra en opsøgende støtte- og kontaktperson, så kan du altid frasige dig støtten.

	Hvis vi vurderer, at du har behov for yderligere hjælp, og du selv ønsker dette, så kan vi hjælpe dig til at få kontakt til de relevante myndigheder.
Gammel tekst: • **Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?** **Ny tekst:** • **Hvad kan du ikke få hjælp til med en opsøgende støtte- og kontaktperson?**	Gammel tekst; Der kan ikke etableres støtte- og kontaktpersonordninger efter § 85 lige såvel som der ikke kan yde pædagogisk bistand efter § 99. En opsøgende støtte- og kontaktperson er som udgangspunkt en kortvarig indsats som skal hjælpe dig til at finde ud om, og hvilke, andre former for hjælp der er relevant for dig. Der kan ikke ydes længerevarende socialpædagogisk støtte efter Servicelovens § 85 gennem ordningen om opsøgende støtte- og kontaktperson. Varigheden er af et opsøgende støtte- og kontaktpersonsforløb er ikke fast defineret, men det vil som udgangspunkt være en kortvarig støtte.
Gammel tekst: • **Leverandør**	Gammel tekst: Socialpsykiatrisk Center Horseager Afsnittet er rykket til længere nede i kvalitetsstandarden.
Gammel tekst: • **Hvem kan modtage ydelsen?**	Gammel tekst: Personkredsen, der kan modtage støtte fra en støttekontaktperson, er de mest socialt udsatte og isolerede sindslidende, stof- og alkoholmisbrugere og hjemløse, der almindeligvis ikke gør brug af eller ikke kan gøre brug af de allerede eksisterende tilbud. For at være omfattet af personkredsen, er det ikke nødvendigt at have en egentlig psykiatrisk diagnose. Der er tale om en personkreds, som ikke nødvendigvis tidligere har haft kontakt med de sociale myndigheder. Der er således tale om en u visiteret ordning. Afsnittet er rykket op efter ”Hvad er formålet med en opsøgende støttekontaktperson, og omdøbt til ”Hvem er i målgruppen for en opsøgende støttekontaktperson?”.

Gammel tekst: • **Hvordan ansøges om ydelsen?** **Ny tekst:** • **Hvordan får en jeg opsøgende støttekontaktperson?**	Gammel tekst; Der kan ske en henvendelse direkte fra borgeren til Team Social Service, eller huset Horsager, men der kan også blive rettet henvendelse fra samarbejdspartnere, eksempelvis behandlings psykiatrien , naboer , pårørende og jobcentret mv. Ny tekst: Du kan altid selv henvende dig, hvis du har et behov for en opsøgende støtte- og kontaktperson. Det kan også være, at du er pårørende, nabo eller på anden vis har kontakt til én som du mener kunne have behov for en opsøgende støtte- og kontaktperson. Det kan også være, at du er samarbejdspartner for eksempel i psykiatrien, politiet eller arbejder i Jobcenteret, og møder en borger som du vurderer kunne have behov for en opsøgende indsats. Du kan enten henvende dig til Huset Horseager eller til en rådgiver i Team Social Service. Huset Horseager Horseager 15 B 4330 Hvalsø Team Leder Anna Oldenburg Telefon: 29 74 25 58 Mail: aold@lejre.dk Henrik Madsen-Mogensen Telefon: 30 34 68 44 Mail: hmmo@lejre.dk Sikker mail: post@lejre.dk Team Social Service Lejre Kommune Rådhuset i Hvalsø Møllebjergvej 4 4330 Hvalsø Telefon: 46 46 46 46 Center e-mail: Sikkerjobcenter@lejre.dk
• **Leverandør**	Gammel tekst: Socialpsykiatrisk Center Horseager Ny tekst: Når du får tilknyttet en opsøgende støtte- og kontaktperson, så kommer vedkommende fra Huset Horseager som er en del af Lejre Kommunes tilbud til borgere med psykiske handicap.

Gammel tekst; • **Ydelsens indhold og omfang**	Gammel tekst: Der kan ikke fastsættes tidsmæssige rammer for, hvor lang tid det tager at etablere en kontakt, og hvornår støtte- og kontaktforholdet kan afsluttes. Når borgeren har fået den nødvendige tillid og er motiveret til at indgå i et mere fast forløb, kan det være relevant at støtte- og kontaktfunktionen overgår til socialpædagogisk bistand efter § 85, der er en visiteret ydelse HELE AFSNITTET SLETTES
• **Kompetencekrav**	Gammel tekst; Stiller krav om, at personale der leverer ydelsen har relevant faglig baggrund og erfaring. Eks. pædagoguddannelsen Ny tekst: Den opsøgende støtte- og kontaktperson du får tilknyttet vil have en faglig relevant baggrund og erfaring, og vil have en pædagogisk uddannelse.
• **Sagsbehandlingsfrist**	Gammel tekst: Der vil blive reageret inden for 7 dage på en henvendelse Ny tekst: Når enten du selv eller en anden har henvendt sig med henblik på at du får mulighed for at få tilknyttet en opsøgende støtte- og kontaktperson, så vil der blive reageret på henvendelsen inden for 7 dage. Hvis henvendelsen er akut og kræver øjeblikkelig reaktion, så skal du kontakte beredskabet i stedet på telefon 114.
• **Opfølgning**	Gammel tekst: Der vil ikke ske en opfølgning, da borgeren ikke er registreret Ny tekst; Der er ikke fastsatte intervaller for opfølgning når du har en opsøgende støtte- og kontaktperson.
• **Særlige forhold**	Feltet slettes, da det ikke indeholder nogle informationer.
Ny tekst • **Vil du vide mere?**	Ny tekst: Hvis du vil vide mere om reglerne omkring opsøgende støtte- og kontaktpersonsordningen, kan du finde dem på

	www.retsinformation.dk • Serviceloven §99 • Vejledning nummer 10284 af 11. december 2017 • Bekendtgørelse nummer 1287 af 28. august 2020
• **Klagemuligheder**	Gammel tekst: Hvis du er utilfreds med den afgørelse, som Lejre Kommune har truffet, kan du klage over afgørelsen. Din klage skal være sendt til Lejre Kommune inden for fire uger efter at du har modtaget afgørelsen. Lejre Kommune har herefter fire uger til at vurdere sagen igen. Gives der medhold i klagen, får du besked inden fire uger efter klagens modtagelse. Får du delvis medhold i klagen, får du ligeledes besked, men så skal du inden fire uger meddele, om klagen fastholdes. Hvis kommunens afgørelse ikke ændres, videresendes klagen sammen med sagens akter til Ankestyrelsen inden for fire uger. Klager over afgørelser truffet efter denne kvalitetsstandard skal stiles til: Team Social Service, Center for Job og Social, Møllebjergvej 4 4330 Hvalsø Mail:post@lejre.dk Klage over sagsbehandling Du har også mulighed for at klage over sagsbehandlingen. Klagen behandles af lederen af Team Social Service. Borgerrådgiveren Der er endvidere mulighed for, at du kan klage til Lejre Kommunes borgerrådgiver, der specielt tager sig af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller af personalets udførelse af praktiske opgaver. Du kan også klage til borgerrådgiveren, hvis du mener at have været udsat for diskrimination. Borgerrådgiveren har følgende kontaktoplysninger; Lejre Kommune Borgerrådgiveren Lejrevej 15 4320 Lejre 46 46 44 20 Mail: borgerraadgiveren@lejre.dk Klage over sagsbehandlingen: Ønsker du at klage over vores sagsbehandling, samarbejdet med eksempelvis din rådgiver, vores udførelse af praktiske opgaver eller lignende, skal du henvende dig til en afdelingsleder i Team Social Service mundtlig eller skriftlig: Center for Job & Social, Møllebjergvej 4

	4330 Hvalsø Tlf.: 46 46 46 46 Center e-mail: Sikkerjobcenter@lejre.dk <u>Borgerrådgiver:</u> Du har også mulighed for at tage kontakt til Lejre Kommunes borgerrådgiver. Borgerrådgiveren er en neutral og uafhængig person ansat af Kommunalbestyrelsen, som kan rådgive og vejlede dig i forhold til klagemuligheder og sagsbehandlingsregler inden for kommunens områder. Lejre Kommune Borgerrådgiveren Lejrevej 15 4320 Lejre Tlf.: 46 46 46 46 Tlf.: 21 53 29 80 Yderligere info på Lejre Kommunes hjemmeside: http://www.lejre.dk/om-kommunen/din-sag-i-kommunen/borgerradgiveren/

Kvalitetsstandarden er revideret d. xx/xx 2021