

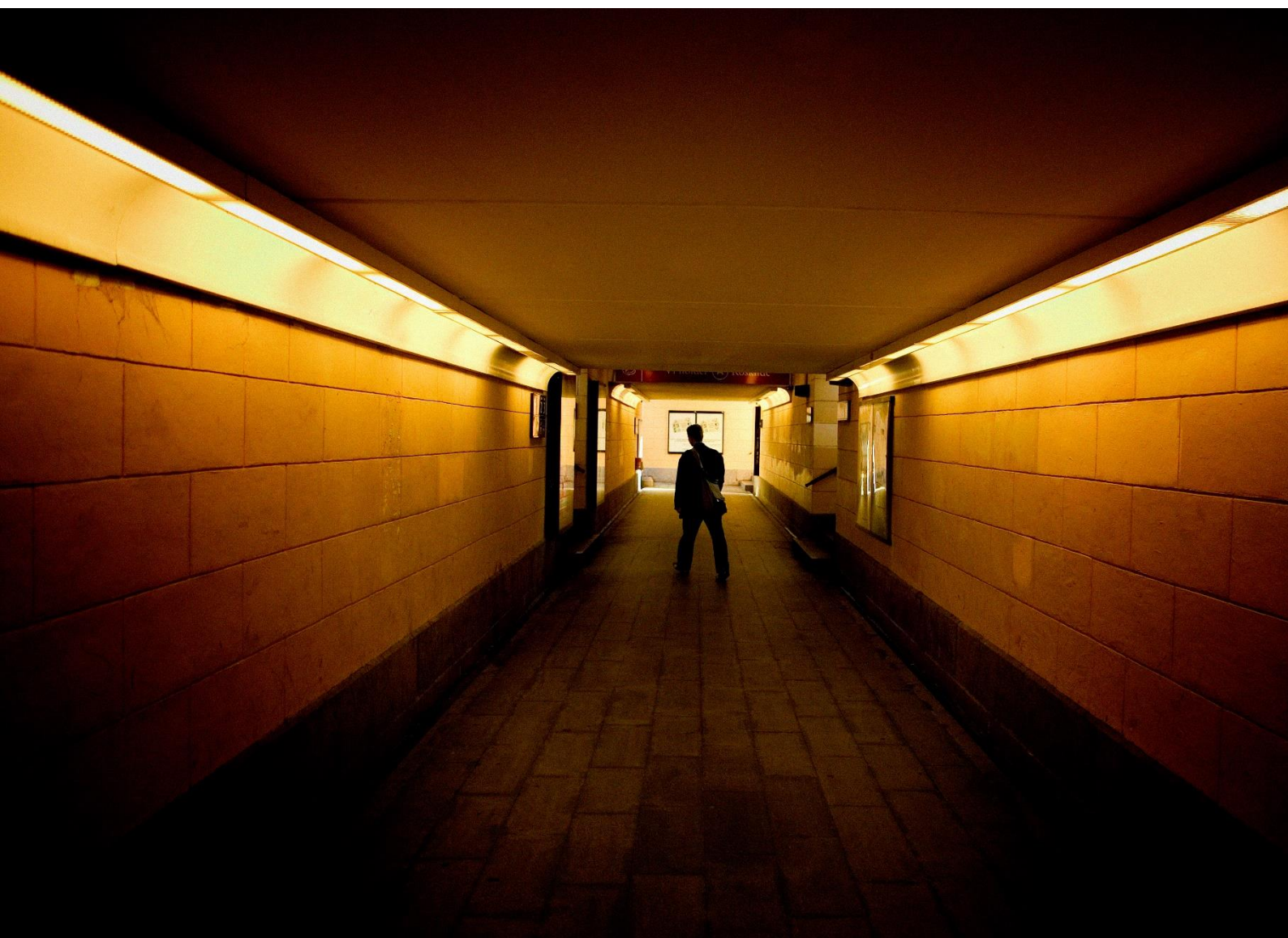


ROSKILDE
KOMMUNE

#ALLE TIDERS ROSKILDE

Handicap og socialpsykiatri

Information om hjælp og støtte





Indledning

Dette er Roskilde Kommunes kvalitetsstandards for voksenhandicap-, psykiatri- og socialområdet. Kvalitetsstandarden beskriver kommunens serviceniveau på området, hvilket vil sige den hjælp og støtte, som Roskilde Kommune tilbyder borgere, der har svært ved at klare sig selv på grund af fysiske, psykiske og eller sociale udfordringer. Kvalitetsstandarden beskriver formålet med hjælp og støtte, hvem der kan tilbydes den, hvilken hjælp og støtte der tilbydes samt omfanget af støtten.

Udover at kvalitetsstandarden beskriver serviceniveauet for dig som borger, så fungerer de også som faglig ramme for de medarbejdere, der skal bevilge hjælp og støtte og for de medarbejdere, som skal udføre indsatsen. Hjælp og støtte vil dog altid tage udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af dit behov og dine ressourcer.

Serviceniveauet er fastsat af Roskilde Kommunes Byråd. Det er lavet med baggrund i servicelovens formål og på baggrund af Roskilde Kommunes politik for sociale indsatser på voksenområdet, hvor visionen er, at vejen til et godt liv bygger på tryghed ved at få

Serviceovens formål § 1:

- 1) At tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- 2) at tilbyde en række 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.

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

Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.



den rette og nødvendige støtte til øget selvbestemmelse, eget-ansvar og egenmestring, så livet kan leves med mindst mulig afhængighed af andre. Hjælp og støtte skal gives i et samspil mellem borgeren selv, borgerens sociale netværk, kommunen, frivillige foreninger og erhvervslivet.

Roskilde Kommunes tilgang til hjælp og støtte på voksenhandicap-, psykiatri- og socialområdet er recovery-orienteret rehabilitering

. Det vil med andre ord sige, at Roskilde Kommune sammen med dig og ud fra dine ønsker, håb og drømme arbejder for at hjælpen og støtten skal medvirke til, at du kan udvikle, genvinde og bevare din mulighed for at klare dig bedst muligt ud fra dine ressourcer, behov og muligheder. Samtidig inddrages dit netværk, uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder og frivillige tilbud så vidt muligt. Roskilde Kommune benytter også hjælpemidler og digitale løsninger som en del af støtten, der hvor det giver mening.

Roskilde Kommune vil derfor afhjælpe dit støttebehov med den bedst virksomme og tilstrækkelige støtte med henblik på, at du med hjælp til selvhjælp får den bedste mulighed for at leve dit liv uden at være afhængig af kommunens faglige hjælp og støtte eller med et mindre behov for hjælp og støtte. Vi vil derfor også altid undersøge, om der er åbne forebyggende tilbud, der kan imødekomme dit støttebehov. "Der er ikke krav om, at du først skal deltage i et åbent tilbud, før du kan blive vurderet til anden og længerevarende hjælp. Ligesom deltagelse i et åbent tilbud ikke udelukker, at du sideløbende eller herefter kan blive visiteret til anden længerevarende hjælp".

I denne pjece kan du blandt andet få svar på hvordan du:

- søger om hjælp og støtte
- får behandlet din ansøgning
- klager over en afgørelse

Efterfølgende kan du se kvalitetsstandarderne for de forskellige tilbud inden for handicap-, psykiatri- og socialområdet (herefter blot kaldet socialområdet).

Generel information om hjælp og støtte på socialområdet

Hvilken hjælp og støtte tilbyder Roskilde Kommune

Hvis du i en kortere eller længerevarende periode har brug for hjælp og støtte på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale udfordringer, har Roskilde Kommune forskellige indsatser til dig. Der er en række åbne tilbud, hvor du altid kan henvende dig ved behov for råd, vejledning, hjælp og støtte. Disse kræver ikke

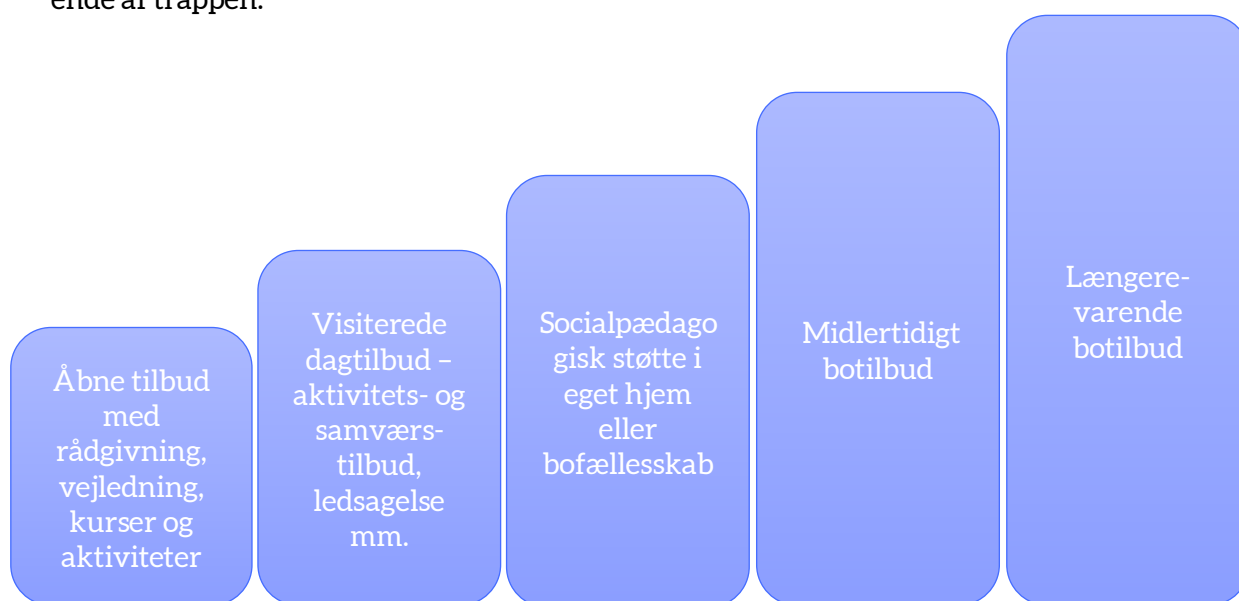


en forudgående visitation, det vil sige, at du kan få hjælp eller vejledning direkte ved henvendelsen. Disse tilbud er:

- GRO – åben rådgivning og vejledning, gruppeforløb, kurser og sundhedscafé. [Se mere her.](#)
- Makers Corner – åbent tilbud med fællesskaber og aktiviteter [Se mere her.](#)
- Roskilde Biblioteker, hvor der er Borgerservice, økonomisk rådgivning mm. [Se mere her.](#)
- Derudover en række tilbud som Roskilde Kommune samarbejder med: Ungerådgivningen headspace, Klub Ligeværd, INSP m.fl. – se den fulde oversigt på [Frivilligcenter roskildes hjemmeside](#)

Hvis det vurderes, at du har behov for mere hjælp og støtte end det, de åbne tilbud kan tilbyde, har Roskilde Kommune tilbud, som du skal visiteres til – i disse kvalitetsstandarder beskrives serviceniveauet for socialpædagogisk støtte, beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud samt midlertidigt eller længerevarende botilbud samt hvordan du søger om hjælp og støtte.

Nedenstående trappe viser de forskellige tilbud på socialområdet, fra de åbne, forebyggende tilbud i den lave ende af trappen, til de længerevarende botilbud i den høje ende af trappen.



Hvem kan få hjælp og støtte

Målgruppen for de forskellige tilbud på socialområdet – socialpædagogisk støtte, beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud samt midlertidigt eller længerevarende botilbud – er beskrevet i de enkelte kvalitetsstandarder.



Sådan søger du

Du kan søge om hjælp og støtte på socialområdet ved at henvende dig i GRO. I GRO kan du få:

- Hjælp til at løse helt konkrete udfordringer og problemer.
- Samtale og støtte i forhold til de problemer du har.
- Viden om dine muligheder og hjælp til at få overblik over din situation.
- Tidlig og afgrænset støtte.

Hvis vi i samarbejde med dig og ud fra dine ønsker, behov og drømme, finder ud af, at du har brug for mere omfattende støtte vil medarbejderne i GRO henvise dig til Rådgivning og Visitation. Rådgivning og Visitation er myndighed på området, hvilket vil sige, at det er Rådgivning og Visitation, der træffer afgørelser om tildeling af hjælp og støtte.

Det er også muligt for dine pårørende, din læge eller sygehuset at kontakte GRO eller Rådgivning og Visitation, hvis du har givet samtykke til det.

Sådan behandles din sag

Du vil blive kontaktet af en rådgiver fra Rådgivning og Visitation, der opretter en sag. Sammen skal I finde ud af, hvad og hvor meget du har brug for hjælp til. Derefter behandles din ansøgning om hjælp og støtte og der træffes en afgørelse med baggrund i lovgivningen og kvalitetsstandarderne.

Sagsbehandlingen består af en afklaring af din konkrete situation, hvor der med udgangspunkt i dine ønsker, håb og drømme ses på din funktionsevne, dine ressourcer og behov. Dette sker i samarbejde og dialog med dig og ved, at rådgiveren indhenter relevante oplysninger i sagen, herunder inddrager andre relevante fagpersoner ved behov. Rådgiveren har et ansvar for at skaffe de nødvendige oplysninger og samtidig give dig mulighed for at få din stemme frem i sagen og sørge for, at du får udtrykt dine ønsker og behov.

Bisidder

Du kan vælge at have en bisidder i sagsbehandlingen. Bisidderen kan være en hjælp og støtte for dig, fx hjælpe med at forberede møde med rådgiveren, få overblik over hvad der bliver sagt og besluttet med mere. Du kan også vælge at have en bisidder med ved opfølgning på bevilliget hjælp og støtte.

Kontakt GRO

GRO ligger på Toftebakken 12, 4000 Roskilde.

Kontakt GRO på telefon 46 31 54 09 eller mail gro@roskilde.dk (mails med personfølsomt indhold bør dog sendes som digital post).

Se mere om tilbud og åbningstider her: [Link](#)



Hvordan vurderes din funktionsevne, ressourcer og behov

Vurderingen af din funktionsevne, ressourcer og behov sker ud fra den socialfaglige metode 'Voksenudredningsmetoden' (VUM). Metoden er en helhedsorienteret tilgang, hvor rådgiveren tager udgangspunkt i en række temaer relateret til din samlede situation og funktionsevne. Samlet set skal det afdække, hvor du har udfordringer og ressourcer og heraf behov for hjælp og støtte. Du kan læse mere om VUM her: [link](#). Ud fra denne afdækning laver rådgiveren en samlet, konkret og individuel vurdering af dit behov for hjælp og støtte. Støttebehovet vil ligge inden for følgende kategorier:

- Intet støttebehov
- Let støttebehov
- Moderat, noget støttebehov
- Højt støttebehov
- Fuldstændigt støttebehov

Hvis dit behov falder inden for de to første kategorier, vil dit støttebehov kunne afhjælpes af de forskellige åbne, uvisiterede tilbud. Hvis dit behov falder inden for de resterende tre kategorier, kan du blive tilbudt visiteret hjælp og støtte ud fra disse kvalitetsstandarder.

Før rådgiveren laver den endelige vurdering har du mulighed for at få en skriftlig og mundtlig gennemgang af de oplysninger, der er kommet frem i sagen. I sager om midlertidige og længerevarende botilbud vil du altid blive tilbudt denne gennemgang. Dine eventuelle bemærkninger vil indgå i den samlede vurdering.

Afgørelse om tildeling af hjælp og støtte

Et visitationsudvalg vil derefter træffe afgørelse i din sag ud fra både faglige, lovgivningsmæssige og økonomiske hensyn jf. serviceloven og kvalitetsstandarderne.

Du modtager en skriftlig afgørelse på den hjælp og støtte, som du har søgt om. Hvis du får helt eller delvist afslag på ansøgningen, vil du modtage en skriftligt begrundelse for afgørelsen samt en klagevejledning. Når du får bevilget en ydelse vil din rådgiver tilbyde dig, at der udarbejdes en handleplan for den bevilgede ydelse, hvis det skønnes relevant i din situation og det er noget, du ønsker.

Indsatsmål og handleplan er metoder til at sikre, at vores tilbud har fokus på at hjælpe med eller løse dine udfordringer og behov i en aftalt rækkefølge.

På Roskilde Kommunes hjemmeside kan du se [frister for sagsbehandling for socialområdet](#).

Borgerrådgiver

Roskilde Kommune har en borgerrådgiver, der kan hjælpe dig, hvis du er utilfreds med kommunens behandling af din sag. Borgerrådgiveren er ansat af Byrådet og er dermed uafhængig af kommunens forvaltning. Du kan læse mere om borgerrådgiveren samt se kontakt-info [her](#).



Hvis du ønsker at klage

Ønsker du at klage over en afgørelse om hjælp og støtte, skal du klage til Rådgivning og Visitation. Det kan du gøre både skriftligt og mundtligt.

Klagefristen er 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Ved klager vurderer Roskilde Kommune sin afgørelse på ny. Hvis Roskilde Kommune ændrer afgørelsen, får du besked om dette indenfor 4 uger. Hvis Roskilde Kommune holder fast i den afgørelse, du klager over, skal Roskilde Kommune videresende din klage til Ankestyrelsen. Du vil herefter modtage svar fra Ankestyrelsen, om hvorvidt de giver dig medhold i klagen eller fastholder Roskilde kommunes afgørelse.

Hvis du ønsker at klage over udførelsen af støtten, skal du i første omgang henvende dig til tilbuddet, altså dem der udfører støtten, fx et vejlederteam eller botilbud, og hvis det ikke løser problemet, kan du kontakte Rådgivning og Visitation.

Tilsyn

Kommuner har pligt til at føre tilsyn med løsningen af de kommunale opgaver. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, som opgaverne løses på.

Roskilde Kommune fører driftsorienteret tilsyn med tilbud, der leverer socialpædagogisk støtte, aktivitets- og samværstilbud og beskyttet beskæftigelse. Socialtilsyn Øst fører driftsorienteret tilsyn med botilbud, botilbudslignende tilbud, kvindekrisecentre og misbrugsbehandling. Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med de sundhedsfaglige ydelser i alle tilbud.

Tilsynsrapporterne kan ses på Roskilde Kommunes hjemmeside: [link](#)

Hvis du vil vide mere

Hvis du vil finde mere information om hjælp og støtte på socialområdet, har vi samlet en række links til dig her:

- På Roskilde Kommunes hjemmeside kan du læse om alle de tilbud som kommunen har til borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne: [link til handicapområdet](#) og [link til socialpsykiatri og misbrugsområdet](#)
- Du kan se hele serviceloven på Retsinformation: [link](#)
- Du kan få gratis og uvildig rådgivning i forbindelse med din sag hos DUKH (Den uvildige konsulentordning på handicapområdet), her er der desuden vejledninger til lovgivning omkring hjælp og støtte: [link](#)