

## Kort om kvalitetsstandarder på social- og handicapområdet.

I Gentofte Kommunes kvalitetsstandarder kan du læse om det politisk besluttede serviceniveau i kommunen. Et serviceniveau beskriver indholdet og omfanget af de tilbud og ydelser en kommune som udgangspunkt tilbyder. Serviceniveauet revideres minimum én gang inden for en valgperiode.

På social- og handicapområdet er kvalitetsstandarderne en beskrivelse af det serviceniveau, der er politisk besluttet i forhold til:

- dele af serviceloven (se teksboks)
- sundhedsloven om misbrugsbehandling
- lov om specialundervisning for voksne og
- lov om særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU).

Målgruppen er i lovgivningen beskrevet som ”personer med betydelig og/eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer”.

For at kunne tilbyde dig den rette støtte, foretages en konkret og individuel vurdering.

Kvalitetsstandarderne er et arbejdsredskab for kommunens ledere og medarbejdere, når der skal træffes beslutning om tildeling af ydelser.

## Værdier og mål

I Gentofte Kommune har vi fokus på, at du som borger aktivt inddrages, og at der lægges en plan med fokus på dine ressourcer, muligheder og opfattelse af situationen.

Det betyder, at du bliver støttet i at udvikle og træne færdigheder med henblik på at kunne klare dig selv bedst muligt. I det omfang det er muligt inddrages dit netværk i forbindelse med udredning af din funktionsevne, samt til at støtte op om de indsatser, der arbejdes med og de mål der sættes.

I Gentofte Kommunes handicappolitik 2013-16 er visionen at:

”Gentofte Kommune skal være et godt sted at bo, leve, uddanne sig og arbejde for alle borgere, uanset handicap.”

### Serviceloven:

#### § 1. Formålet med denne lov 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 på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.<sup>1)</sup>

## Sådan finder du og sagsbehandleren frem til en indsats

Sagsbehandleren bruger den såkaldte voksenundretningsmetode (VUM). På baggrund af en samtale med dig, danner denne metode grundlag for at vurdere og beslutte, *om* og *hvor* det er relevant at sætte ind med støtte i forhold til dig, og hvilket tilbud kommunen kan give dig.

I gennemgår sammen:

- hvad du ønsker hjælp til
- hvad du gerne vil kunne
- hvad du har af ressourcer
- hvordan din nuværende funktionsevne er.

Målet er at hjælpe dig til at øge dine færdigheder og skabe mulighed for et så selvstændigt liv som muligt.

I det omfang der er behov for det, vurderes det også i hvilken grad og på hvilken måde, der er behov for kompenserende støtte.

I tilfælde, hvor du som borger har betydelig nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne, eksempelvis svær hjerneskade, stærkt fysisk handicap eller svære sociale problemer, vil du blive tilbudt en handleplan efter servicelovens § 141. Den beskriver indsatsen og formålet med indsatsen, samt hvor lang tid indsatsen forventes at vare.

Alle borgere i dag- og botilbud i Gentofte Kommune får udarbejdet en pædagogisk/faglig plan en gang om året. I den plan fremgår det detaljeret, hvordan støtten tilrettelægges, ud fra din aftale med din kontaktperson i det enkelte tilbud.

Hvert år modtager din kommune en kopi af den pædagogiske/faglige plan, hvad enten du er borger i Gentofte Kommune, eller du modtager et tilbud i en anden kommune.

## Frister i sagsbehandling

Kommunalbestyrelsen fastsætter frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Hvis fristen ikke kan overholdes i den konkrete sag, skal du have skriftlig besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

## Klagebehandling

Du kan klage over kommunens afgørelser. Det vil fremgå af den konkrete afgørelse, hvilke klagemuligheder der er.

Hvis du vil klage over kommunes afgørelser efter serviceloven, skal du sende klagen til Gentofte Kommune, Bernstorffsvej 161, 2920 Charlottenlund eller på mail: [gentofte@gentofte.dk](mailto:gentofte@gentofte.dk).

Ankefristen er senest 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.

Social & Handicap vurderer afgørelsen igen, og hvis afgørelsen fastholdes sendes klagen videre til Ankestyrelsen.

Det er som hovedregel kun dig eller din værge som kan klage. Hvis du ikke er i stand til selv at klage, kan du få hjælp af en nærtstående person, for eksempel familie.

Hvis du vil klage over det generelle serviceniveau, herunder hvilke tilbud og pladser der skal være til rådighed i kommunen samt taksterne for tilbuddene, skal du sende klagen til

Kommunalbestyrelsen, Gentofte Kommune, Bernstorffsvej 161, 2920 Charlottenlund eller på mail: [gentofte@gentofte.dk](mailto:gentofte@gentofte.dk).

## Tilsyn

I Gentofte Kommune fører sagsbehandlerne årligt tilsyn i forhold til ydelser som den enkelte borger får tildelt. Det er også kommunen, der fører tilsyn i forhold til dagtilbud.

Socialtilsyn Hovedstaden varetager opgaven med at føre tilsyn med helheds- og botilbud.

Socialtilsyn Hovedstaden skriver på baggrund af deres vurdering en tilsynsrapport, som du kan finde på [www.gentofte.dk](http://www.gentofte.dk) og [www.tilbudsportalen.dk](http://www.tilbudsportalen.dk).

-----  
Hvis du vil vide mere om kvalitetsstandarder, frister i sagsbehandling og klagebehandling kan du kontakte din sagsbehandler eller finde svaret på [www.gentofte.dk/da/Borger/Social-og-handicap](http://www.gentofte.dk/da/Borger/Social-og-handicap)

Du kan læse om lovgivning på [retsinformation.dk](http://retsinformation.dk)

Du kan læse mere om handicappolitikken i **"Handicappolitik 2013-2016 – politik om lige rettigheder, fællesskab og medborgerskab"**

"Det fælles grundlag" har beskrevet en række principper, som du kan læse mere om i **"Det fælles grundlag – plan for den fremtidige socialpsykiatriske indsats" (2013)**.

Kontakt:

Myndighed:  
Social & Handicap  
Bernstorffsvej 161  
2920 Charlottenlund  
Mail: [socialoghandicap@gentofte.dk](mailto:socialoghandicap@gentofte.dk)  
Tlf.: 39 98 60 00