



ROSKILDE  
KOMMUNE

#ALLE TIDERS ROSKILDE

# Handicap og socialpsykiatri

## Information om hjælp og støtte







# Indledning

Dette er Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder for voksenhandicap-, psykiatri- og socialområdet. Kvalitetsstandarderne 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. Kvalitetsstandarderne beskriver formålet med hjælp og støtte, hvem der kan tilbydes den, hvilken hjælp og støtte der tilbydes samt omfanget af støtten.

Udover at kvalitetsstandarderne 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.

Det betyder, at hjælp og støtte tildeles og gives ud fra en såkaldt rehabiliterende tilgang og med fokus på recovery. Det vil med andre ord sige, at Roskilde Kommune sammen med dig 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.

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:

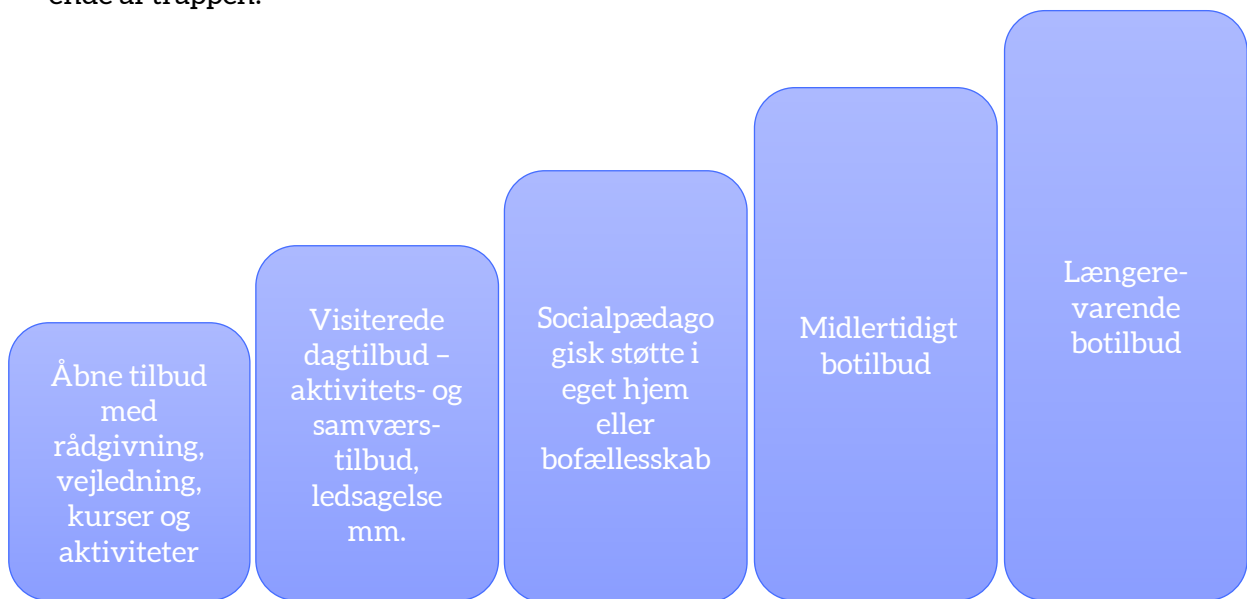
- GRO – åben rådgivning og vejledning, gruppeforløb, kurser og sundhedscafé. [Se mere her.](#)



- Makers Corner – åbent aktivitets- og samværstilbud. [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 [Roskilde Frivilligcenters 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 [Voksenservice](#). Voksenservice er myndighed på området, hvilket vil sige, at det er Voksenservice, der træffer afgørelser om tildeling af hjælp og støtte.

Det er også muligt for dine pårørende, din læge eller sygehuset at kontakte Gro eller Voksenservice, hvis du har givet samtykke til det.

### Sådan behandles din sag

Du vil blive kontaktet af en rådgiver fra Voksenservice, 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 ses på din funktionsevne og dine ressourcer og behov samt dine ønsker og håb for indsatsen. 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.

### 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](#).

### Kontakt GRO

GRO ligger på Toftebakken 12, 4000 Roskilde.

Du kan kontakte GRO på telefon 46 31 54 09 eller mail [gro@roskilde.dk](mailto:gro@roskilde.dk) (mails med personligfølsomt indhold bør dog sendes som digital post).

Se mere om tilbud og åbningstider 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
- En smule, lidt støttebehov
- Moderat, noget støttebehov
- Svært, omfattende støttebehov
- Fuldstændigt og vidtgående støttebehov

Hvis dit behov falder inden for de to første kategorier med intet eller en smule, lidt støttebehov, 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. Hvis du får bevilget hjælp og støtte vil der sammen med afgørelsen være en række indsatsmål for din hjælp og støtte og derudover vil du blive tilbudt at få udarbejdet en handleplan. 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 [Voksenservice](#). 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 Voksenservice.

### 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](#)
- 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](#)