

Kvalitetsstandard for støtte- og kontaktperson

Standardens godkendelse	Standarden er godkendt af Sundhedsudvalget den 03.09.2009.
Revision af kvalitetsstandard	Denne kvalitetsstandard revideres en gang i hver byrådsperiode.
Standardens indhold	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rammer 2. Tildeling 3. Indhold 4. Udførelse

1. Rammer

Formålet med ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> ● At skabe kontakt og yde støtte til de mest socialt udsatte og socialt isolerede personer med sindslidelser, personer med stof- og alkoholmisbrug og til personer med særlige social problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig. ● At styrke personens mulighed for at opbygge og fastholde kontakt til omverden ud fra egne ønsker og behov og dermed gøre personen i stand til at bruge samfundets muligheder og etablerede tilbud.
Det formelle grundlag for ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> ● Serviceloven § 99 ● Der er ikke lovkrav om kvalitetsstandarder på området.
Kvalitetsopfølgning	<p>Tilbagevendende og faste metoder i kvalitetsopfølgningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluerings- og opfølgningsmøder ● Supervision ● Driftsmøder omkring generel tilrettelæggelse af ordningen. ● Økonomirapportering/ledelsesinformation ● Klager og henvendelser ● Egenkontrol
Henvisninger	Samtlige kvalitetsstandarder i kvalitetshåndbogen for personlig og praktisk bistand, socialpædagogisk støtte m.v.

2. Henvendelse og opsøgende arbejde

Ansvarlig for opgaven	Team Socialpsykiatri.
Henvendelse	Alle kan henvende sig til kommunen og gøre opmærksom på, at en person har behov for hjælp. Opfølgning på henvendelser varetages af Team socialpsykiatri.
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> ● De mest socialt udsatte og isolerede personer, som har en sindslidelse og/eller et misbrug og/eller er hjemløse som ikke gør brug af, eller ikke kan gøre brug af de allerede eksisterende tilbud. ● Borgeren er over 18 år. ● Borgeren bor eller opholder sig i Gribskov Kommune. ● Borgere der ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig.
Opsøgende arbejde	<p>Den opsøgende indsats i Gribskov kommuner har hovedvægt på:</p> <p>Brobygning (etablering af kontakt) Brobygningen indebærer, at støtte- og kontaktpersonen har kontakt til målgruppen, men uden forudgående aftale. Målet vil ofte være at informere om relevante tilbud og muligheder, uddele pjecer, formidle adresser osv.</p> <p>Opsøgende arbejde knyttet til egen base Denne variant giver målgruppen mulighed for selv at henvende sig efter en generel invitation eller opfordring.</p>
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none"> ● Der må højst gå 14 dage fra henvendelse eller observation af en borger fra målgruppen til borgeren er forsøgt kontaktet første gang. ● I tilfælde af uopsættelige behov skal borgeren forsøges kontaktes umiddelbart og senest 1 døgn efter henvendelsen om eller observation af borgerens behov. ● Støtte- og kontaktpersonordningen ydes anonymt hvis borgeren ønsker det.
Krav til dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> ● Oprettelse af anonym sag i Team Socialpsykiatri.
Krav til opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> ● Støtte- og kontaktpersonen foretager løbende opfølgning ift. om der skal ske ændringer i den opsøgende indsats, herunder om der skal ske henvisning til myndigheden eller ordningen skal ophøre. ● Der gøres minimum én gang om året status i forhold til om borgeren skal henvises til myndigheden med henblik på eventuel visitation af ydelser.

3. Indhold	
Ansvarlig for opgaven	Team Socialpsykiatri.
Omfang	<p>Varighed (langvarig kontakt) Tilbuddet er fleksibelt og kan være meget langvarigt ind til borgeren ikke længere har behov for støtten og støtte- og kontaktforholdet kan afsluttes, eller borgeren kan modtage ydelser gennem de allerede eksisterende tilbud.</p> <p>Frekvens</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Opsøgende arbejdede foretages typisk fra én gang om måneden til flere gange om ugen afhængigt af den kontakt det er muligt at skabe til den enkelte. ● Støtten kan justeres op og ned efter behov. ● Støtten er tilbagevendende i længere eller kortere perioder og for nogen borgere er der tale om et nærmest permanent tilbud. ● Kontaktetableringen kan i sig selv tage tid. <p>Levering Den opsøgende indsats ydes primært i tidsrummet mellem kl. 8.00-20.00 på hverdag, men kan efter behov forgå alle ugens dag hele døgnet.</p>
Indhold	<p>Tilbuddet er kendetegnet ved at være opsøgende, støtten er frivillig og uden visitation, og den foregår på brugerens præmisser og uden nogen form for myndighedsudøvelse.</p> <p>Afhængig af borgerens behov og forudsætninger kan støtte-kontaktpersonen yde støtte til en række praktiske og sociale funktioner, som skal understøtte borgerens mulighed for at fungere bedre og blive mere selvhjulpne, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hjælp til at bryde isolationen omkring sig og til at opbygge og fastholde kontakt til omverden ud fra borgerens egne behov, så borgeren bliver bedre i stand til at benytte samfundets tilbud. ● Være brobygger eller bindeled til sociale tilbud, private netværk og myndigheder, herunder koordinere og (gen)etablere konstruktiv kontakt, så der opnås sammenhæng og helhed omkring borgeren.
Ydelsen indeholder ikke	<ul style="list-style-type: none"> ● Myndighedsudøvelse
Kvalitetskrav	<p>Ydelsen skal leve op til følgende krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Det skal være frivilligt for borgeren, som kan sige nej tak ● Det skal foregå på borgerens præmisser ● At borgere, der har en støtte- og kontaktperson oplever positiv forandring i deres livssituation, f.eks. i form af forbedret bo-situation, formindsket isolation, genetablering af kontakt til diverse netværk og i visse tilfælde (fornyet) tilbud om misbrugsbehandling.
Krav til dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> ● Støtte- og kontaktpersonen ydes anonymt hvis borgeren ønsker det. ● Kontakten til borgeren registreres i en anonymiseret sag af leverandøren.

Krav til opfølgning	<ul style="list-style-type: none">● Støtte- og kontaktpersonen foretager løbende opfølgning ift. om der skal ske ændringer i den opsøgende indsats, herunder om der skal ske henvisning til myndigheden eller ordningen skal ophører.● Der gøres minimum én gang om året status i forhold til om borgeren skal henvises til myndigheden med henblik på eventuel visitation af ydelser.
----------------------------	---

4. Udførelse	
Ansvarlig for opgaven	Team Socialpsykiatri.
Opgaveløser	Gribskov Kommune eller leverandører der har en aftale med kommunen.
Værdier	<p>De fem bærende værdier for arbejdet i Gribskov Kommune er:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Borgeren som centrum ● Forholdet mellem politikere og omverden ● Opgaver og mål i stadig udvikling ● Vekselvirkning mellem mål og faglighed ● Medarbejderen som centrum
Tilbagemeldelsespligt	Medarbejderen har pligt til øjeblikkeligt at melde tilbage til teamlederen, hvis forløbet ikke går som forventet eller aftalt.
Krav til personalet	<p>Generelt</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Medarbejderne skal opfylde generelle krav til etik med hensyn til optræden og påklædning. ● Medarbejderne må ikke have misbrugsproblemer. Medarbejderne skal være i stand til at forrette tjeneste på forsvarlig vis. ● Medarbejderne skal kunne gøre sig forståelige på dansk (både i skrift og tale). ● Medarbejderne har tavshedspligt. ● Medarbejderen skal have kendskab til servicelovens regler om magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten. ● Medarbejderne kender kommunikationsvejene mellem kommunen og leverandøren og benytter dem. ● Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Gribskov Kommunes kvalitetsstandard for relevante ydelser og udfører arbejdet i overensstemmelse hermed. <p>Uddannelse</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Leverandøren skal sikre, at medarbejdere der løser opgaver i relation til borgere, har den nødvendige erfaring. ● Det forudsættes, at medarbejderne har kendskab til den særlige målgruppe. ● Leverandøren er forpligtet til at ansætte personale med relevant uddannelses- og erfaringsmæssig baggrund. ● Leverandøren skal sikre, at dennes medarbejdere får den fornødne opbakning/supervision. ● Leverandøren skal sikre, at medarbejderne får den nødvendige udvikling og vedligeholdelse af deres kvalifikationer. ● Det forudsættes, at medarbejderne er i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger, såfremt borgeren tilkendegiver at have problemer, eller hvis medarbejderen observerer problemer. <p>Øvrig kvalificering</p> <ul style="list-style-type: none"> ● At personalet hos leverandøren gennemgår et introduktionskursus om området voksne med handicap og særlige sociale problemer i Gribskov Kommune, herunder introduktion if. målgruppen, enten ved ansættelse eller i forbindelse med kontraktindgåelse.

Krav til dokumentation	Medarbejderen fører notat i den anonyme sag i forbindelse med hvert kontaktforsøg og besøg.
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none">● Opgaverne udføres i henhold til Gribskov Kommunes serviceniveau for støtte- og kontaktperson jf. nærværende kvalitetsstandard.● Hjælpen ydes med udgangspunkt i borgerens behov og forudsætninger og gives med respekt for den enkeltes integritet og værdighed. <p>Leverandøren er ansvarlig for at levere opsøgende arbejde i det omfang og med det indhold m.v. der er beskrevet i denne standard.</p>
Krav til opfølgning	<ul style="list-style-type: none">● Egenkontrol hos leverandøren