

# Kvalitetsstandard: Støtte-kontaktpersonordning, Serviceloven §99

## **Indledning:**

Denne kvalitetsstandard beskriver Hedensted Kommunes serviceniveau for støtte-kontaktpersonordning efter servicelovens §99.

## **Lovgrundlag:**

Kommunen sørger for tilbud om en støtte og kontaktperson til personer med sindslidelser, personer med et stof eller alkoholmisbrug og personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig.

Den fulde lovtekst kan læses her: <https://danskelove.dk/serviceloven/99>

## **Målgruppe:**

Målgruppen for støtte-og kontaktpersonordningen efter servicelovens § 99 er socialt udsatte og isolerede borgere, som umiddelbart har brug for hjælp og støtte og ikke modtager hjælp fra kommunens andre etablerede tilbud. Det kan f.eks. være hjemløse eller borgere med misbrug og/eller sindslidelse.

## **Formål med indsatsen:**

Formålet med støtte-og kontaktpersonordningen er ved en opsøgende indsats at opnå kontakt til de mest socialt udsatte og isolerede, som ikke selv magter at kontakte etablerede tilbud.

**Hvis borgerens eller andres liv og helbred er i umiddelbar fare, kontakt da relevante myndigheder, f.eks. politi, hospitalsvæsen, lægevagt eller egen læge.**

Alarmcentralen – telefonnr.: 112

Politi – telefonnr.: 114

Lægevagt –telefonnr.: 1813

## **Kriterier: Hvad lægges der vægt på ved vurdering af indsatsen?**

Indsatsen er selvvisiterende. Det betyder, at alle kan henvende sig til kommunen og gøre opmærksom på, at en person har brug for hjælp. Det kan være naboer, pårørende, sundhedspersonale eller andre fagpersoner, der henvender sig.

Det tilstræbes, at den første kontakt til borger sker inden for 5 hverdage. Kontakten kan være telefonisk eller personlig.

I forsøget på at skabe kontakt til borger, besøger kontaktperson borgers adresse/opholdsted to gange, hvor der også bliver lagt seddel med kontaktoplysninger i postkassen. Træffes borger ikke forsøger kontaktperson desuden flere gange at kontakte borger via telefonen. Lykkedes det ikke at få kontakt til borger efter den beskrevne indsat afsluttes denne fra indsatsen.

**Indsatsens indhold:**

Indsatsen er særligt tilrettelagt ud fra borgerens individuelle ressourcer og behov med henblik på at hjælpe borgeren til en så selvstændig tilværelse som muligt.

Støtte-og kontaktpersonsordningen kan f.eks. indeholde støtte til:

- at motivere borgeren til at modtage hjælp og støtte.
- At tilbyde hjælp til at kontakte offentlige myndigheder.
- at bevare og styrke borgerens mulighed for at opbygge og fastholde kontakt til omverdenen ud fra egne ønsker og behov.
- at gøre borgeren i stand til at benytte samfundets muligheder og de øvrige etablerede tilbud.
- At yde støtte og motivation til at kontakte Rusmiddelcentret, hvis det skønnes relevant.

Den tidsmæssige ramme for indsatsen er max. 2 timer pr. uge.

**Borgerens ansvar:**

Det er borgerens ansvar:

- at indgå i og samarbejde om planlægning og aftaler vedrørende indsatsen
- at bidrage til en konstruktiv dialog med støtte-kontaktpersonen
- at betale egne udgifter i forbindelse med eventuelle aktiviteter. Støtte-kontaktpersonens indsats er gratis.

Borgeren kan afslå at tage imod hjælpen og kan ligeledes vælge at være anonym i dialogen med støtte-kontaktpersonen.

**Opfølgning på indsatsen:**

Der er ikke nogen fastlagt opfølgning på indsatsen.

Hvis borgeren ønsker det, og støtte-kontaktpersonen finder det relevant, kan der etableres tættere kontakt til kommunen med henblik på en vurdering af borgerens behov for relevant støtte, f.eks. efter servicelovens § 82 eller 85 eller andet.

**Omfang og varighed:**

Indsatsen er midlertidig, og foregår i dagtimerne på hverdage.

Indsatsens varighed afhænger af borgerens behov. Det er individuelt, hvor lang tid det tager at etablere en kontakt, og hvornår støtte-kontaktforholdet kan afsluttes, eller borgeren kan overgå til anden relevant støtte.

**Klagevejledning:**

Der er ikke mulighed for at klage.