

Serviceniveau 2021/2022

Katalog over serviceniveau om
forebyggelse på det specialiserede
socialområde, børn og unge



Indholdsfortegnelse

1. Serviceniveau 2021/2022 – et redskab for kommunen og borgerne	2
2. Familieorienteret rådgivning § 11, stk. 2	4
3. Rådgivning og andre forebyggende indsatser § 11, stk. 3 og stk. 4.....	6
4. Rådgivning, undersøgelse og behandling af børn og unge § 11, stk. 7	7
5. Familievejledning for familier med børn under 18 år med nedsat funktionsevne § 11,stk. 8	8
6. Klagevejledning.....	12



1. Serviceniveau 2021/2022

– et redskab for kommunen og borgerne

Dette katalog er ét af i alt 3 kataloger, som beskriver Familieafsnittet indsatser overfor børn og unge og deres familier.

De tre kataloger beskriver:

1. Katalog om forebyggelse
2. Katalog om sociale indsatser
3. Katalog om handicapkompenserende ydelser

Formålet med de tre kataloger er at tydeliggøre det kommunale serviceniveau i de situationer, hvor der ifølge lovgivningen ligger et skøn. Katalogerne er bygget op efter lovgivningen og beskriver både, hvad borgerne kan tilbydes og hvilke kriterier og vurderinger, der ligger til grund for en beslutning.

Alle henvendelser, underretninger eller ansøgninger bliver vurderet konkret og individuelt. Det betyder, at serviceniveauet er en vejledende retningslinje, og at en beslutning altid bygger på en konkret og individuel vurdering. Serviceniveauet er dermed et udgangspunkt for beslutningen på et område, mens den konkrete situation og de konkrete hensyn, som er i spil, skal afgøre i hvor stort omfang, beslutningen følger dette udgangspunkt.

Det katalog, du sidder med nu, handler om forebyggende råd og vejledning efter servicelovens § 11 til børn, unge og deres familier. Rådgivningen efter § 11 er kortvarig, målrettet og let tilgængelig. Det er selve formålet med denne paragraf, at der skal være en mulighed for at gribe tidligt ind med små målrettede indsatser og uden et omfattende forarbejde.

2. Åben anonym rådgivning § 11, stk. 2.

Formål	<p>Formålet er at give børn, unge, forældre, vordende forældre og andre, der forsørger et barn eller en ung, mulighed for at få gratis familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien.</p> <p>Samtidig er formålet at hjælpe familier, børn og unge til selv at løse de problemer, som har givet anledning til henvendelsen.</p>
Indhold	<p>Rådgivningen omfatter stort set alle emner, der relaterer sig til børn og unge, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barnets eller den unges problemer i forhold til forældrenes skilsmisse, sorg, krise eller lignende • Problemer i relation til daginstitution eller skolegang; for eksempel vredesreaktioner, usikkerhed, vanskelighed ved at få barnet i skole o. Lign. • Problemer omkring opdragelse; for eksempel udfordringer med at få barnet til at sove, trodsreaktioner mv. • Usikkerhed omkring forælderrollen • Problemer i forhold til barnets udvikling • Problemer i relation til teenagere; for eksempel udfordringer eller konflikter, der er optrappet, begyndende uhensigtsmæssige reaktioner hos den unge (f.eks. isolation) • Problemer i forhold til venner og kærester
Målgruppe	<p>Målgruppen er børn og unge under 18 år, vordende forældre, forældre, bedsteforældre og andre, der forsørger et barn eller en ung bosat i kommunen.</p>
Omfang/varighed	<p>Rådgivningen kan bestå i en enkeltstående oplysning, i samtaler, i hjælp til løsning af praktiske problemer eller i formidling af kontakt til andre myndigheder. Der kan være tale om en enkeltstående eller en løbende kontakt afhængigt af behovet.</p> <p>Der er mulighed for at få op til tre samtaler i Den Åbne Anonyme Rådgivning. Intentionen med tilbuddet er, at det er et kortvarigt rådgivende forløb, der består af få samtaler.</p> <p>Hvis der er behov for yderligere rådgivning, kan rådgiverne i Den Åbne Rådgivning i den konkrete situation henvise til yderligere forløb efter servicelovens § 11, stk. 3.</p>

Tildeling	Tilbuddet om gratis familieorienteret rådgivning kan benyttes af alle. Der foretages ikke visitation til rådgivning efter § 11 stk. 2. Rådgivningen har karakter af et åbent tilbud, hvor det står enhver frit for at henvende sig, og der kræves ikke samtykke fra forældrene.
Levering af indsatsen	<p>Den åbne Anonyme Rådgivning finder sted i Albertslund Familiehus, på Sletteland 20. Rådgivningen bliver varetaget af en tværfaglig gruppe bestående af sundhedsplejersker, socialrådgivere, PPR-ansatte og familierapeuter.</p> <p>Den Åbne Anonyme Rådgivning er åben hver onsdag kl. 10-12 og hver torsdag kl. 16-18. Der kan også bestilles tid til samtale eller telefonisk rådgivning på tlf. 4038 4864. Åben Rådgivning kan også kontaktes på mail: aar@albertslund.dk.</p> <p>Det er også muligt at møde op i Den Åbne Anonyme Rådgivning uden forudgående aftale. Men hvis man vil være sikker på at få en samtale, skal man på forhånd kontakte Den åbne Rådgivning enten via mail eller telefon.</p>
Opfølgning	Der oprettes ingen sag i anledning af henvendelsen. Der er tale om en kortvarende forebyggende indsats uden lovpligtig opfølgning.
Særlige bemærkninger	Rådgiverne er underlagt tavshedspligt. Viser det sig i forbindelse med rådgivningen, at barnet, den unge eller familien har behov for særlig støtte, har rådgiveren pligt til at underrette Familieafsnittet.

3. Rådgivningsforløb og andre forebyggende indsatser samt økonomisk støtte hertil § 11, stk. 3 og 4.

Formål

Formålet er at tilbyde en forebyggende indsats til barnet, den unge eller familien, der ikke har så komplekse problemer, at der er behov for særlige foranstaltninger efter servicelovens kapitel 11.

Rådgivningen er målrettet konkrete, afgrænsede problemstillinger, som giver sig udslag i et særligt støttebehov hos barnet eller den unge.

Tilbud efter § 11, stk. 3, adskiller sig fra generel rådgivning efter § 11, stk. 2, fordi indsatsen i højere grad kan målrettes konkrete problemstillinger og kan ydes over en længere periode end rådgivning efter § 11, stk. 2.

Indhold

Indholdet varierer alt efter problemstillingen. Indsatsen kan være med til at løse for eksempel:

- Opdragelsesproblemer
- Sociale eller psykiske problemer
- Kriminalitet
- Samlivsproblemer eller familieplanlægning

Det kan for eksempel være i form af:

- Samtaler med en familieterapeut (enten individuelt eller i gruppeforløb)
- Netværks- eller samtalegrupper for børn og unge
- Kortvarige undervisningsforløb for forældre
- Samtaler om prævention og økonomisk støtte hertil

Målgruppe

Målgruppen er børn, unge og deres forældre, der har behov for et længerevarende og mere konkret rådgivningstilbud, end hvad der kan ydes som rådgivning efter § 11, stk. 2.

Betingelsen er alene, at barnet eller den unge har behov for støtten, og det samtidig vurderes, at den målrettede støtte kan imødekomme barnets eller den unges afgrænsede problem.

Omfang/varighed

Som udgangspunkt indeholder et forløb efter § 11 stk. 3 op til 8 samtaler/gruppesamtaler med en familieterapeut. Der kan give op til 12 samtaler, hvis det skønnes nødvendigt. Samtalerne bliver afviklet indenfor maksimum 6 måneder.

Hvis støttebehovet overstiger ovenstående omfang, kan det være en

indikation på, at der er behov for at iværksætte en børnefaglig undersøgelse efter § 50.

Tildeling	Familieafsnittet kan tildele rådgivningsforløb og andre forebyggende indsatser, hvis sagsbehandleren vurderer, at de særlige behov et barn, en ung eller familien har, kan afhjælpes ved en kortvarig indsats uden behov for at udarbejde en børnefaglig undersøgelse.
Levering af indsatsen	Visitation sker gennem Familieafsnittet. Familiehuset leverer primært indsatserne.
Opfølgning	Der er tale om en kortvarende forebyggende indsats uden lovpligtig opfølgning.
Særlige bemærkninger	<p>Økonomisk støtte efter § 11, stk. 4 forudsætter, at forældremyndighedsindehaveren ikke selv har tilstrækkelige midler til ekstern konsulentbistand. Dette gælder dog ikke økonomisk støtte til prævention.</p> <p>Det skal forud for en ansøgning om økonomisk støtte være afsøgt, om familien kan få økonomisk støtte via egne forsikringsordninger eller kan henvises via egen læge til fx psykologbehandling.</p> <p>En indsats efter § 11, stk. 3 kræver samtykke fra begge forældremyndighedsindehavere, hvis der er fælles forældremyndighed.</p>

4. Rådgivning, undersøgelse og behandling af børn og unge § 11, stk. 7.

Formål	<p>Formålet er at tilbyde gratis rådgivning, undersøgelse og behandling til børn og unge med adfærdsvanskeligheder eller med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne samt deres familier.</p> <p>Støtten skal dels afhjælpe de problemer, der allerede eksisterer, og som i nogle tilfælde kan have forbigående karakter, fordi de f.eks. er opstået i forbindelse med en ulykke. Dels forebygge at problemer vokser sig større, så der ikke bliver behov for at tage mere alvorlige foranstaltninger i brug.</p> <p>Rådgivningen rækker ud over den familieorienterede rådgivning efter servicelovens § 11, stk. 3, men angår ikke problemer, der er så store, at der er behov for at sætte foranstaltninger i værk efter servicelovens kapitel 11.</p> <p>Formålet med hjælp i form af blandt andet behandling efter § 11, stk. 7 er at forebygge behov for foranstaltninger.</p>
Indhold	<p>Som udgangspunkt kan der søges om alle former for rådgivning, undersøgelse samt behandling, der er godkendt af en offentlig myndighed.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen er børn og unge, der har sociale og adfærdsmæssige problemer, der endnu ikke er så store, at der bliver tale om foranstaltninger efter servicelovens kapitel 11, samt børn og unge med funktionsnedsættelse, som ikke har behov for foranstaltninger, men for andre former for støtte.</p> <p>Der kan være tale om børn med en funktionsnedsættelse, der skal have dækket merudgifter, og hvor der i den forbindelse er behov for en vurdering af behovet.</p> <p>Der kan også være tale om børn med mindre adfærdsmæssige vanskeligheder, f.eks. på grund af et konkret traume, der kan håndteres ved hjælp af nogle få psykologsamtaler.</p> <p>Det er en forudsætning, at familien kan tage vare på barnet eller den unge, mens et eventuelt forløb finder sted.</p>
Omfang/varighed	<p>Omfanget og varigheden afhænger af den konkrete problemstilling. Der kan f.eks. være tale om psykologsamtaler, psykologudredning, fysik- eller ergoterapeutisk behandling, talepædagog med videre.</p>

Der vil også kunne ydes genoptræning til børn og unge efter denne bestemmelse, hvis genoptræningen ikke kan ydes efter anden lovgivning.

Tildeling	Det er Familieafsnittet, der træffer beslutning om tildeling af hjælp efter § 11, stk. 7.
Levering af indsatsen	Hvem der konkret yder indsatsen afhænger af problemstillingen. Som udgangspunkt benytter Familieafsnittet kommunens egne ansatte i det omfang, de kan tilbyde den nødvendige støtte. Alternativt kan private udbydere blive inddraget.
Opfølgning	Der er tale om en kortvarende forebyggende indsats uden lovpligtig opfølgning.
Særlige bemærkninger	Der er ikke adgang til økonomiske støtte efter bestemmelsen. En indsats efter § 11, stk. 7 kræver samtykke fra begge forældremyndighedsindehavere, hvis der er fælles forældremyndighed.
Serviceniveau	Alle sager behandles ud fra et konkret skøn og individuel vurdering.

5. Familievejledning for familier med børn og unge under 18 år med nedsat funktionsevne § 11, stk. 8.

Formål	<p>Formålet er at give familier med børn og unge med en betydelig og varig funktionsnedsættelse et overblik over hjælpemuligheder i Albertslund Kommune og på tværs af sektorer.</p> <p>Formålet er også at give forældrene ideer til, hvor de kan søge yderligere viden og eventuelt få kontakt til forældre, der har stået i tilsvarende situationer.</p> <p>Familievejlederordningen er en form for brobygning mellem familierne og det offentlige i den indledende fase, hvor funktionsnedsættelsen lige er konstateret. Det er ikke et stående tilbud til familien om et længere forløb.</p>
Indhold	<p>Samtalen med familierapeuten er et tilbud til forældre med henblik på at håndtere og rumme en problematik vedrørende en funktionsnedsættelse. Indholdet i samtalen er en introducerende og helhedsorienteret information om familiens rettigheder og hjælpemuligheder på tværs af sektorer.</p> <p>Vejledningen indeholder oplysninger om relevante videns miljøer og handicaporganisationer på området samt formidling af kontakt til andre familier med børn med nedsat funktionsevne. Formålet er muligheden for at danne netværk.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen er familier med børn og unge, som indenfor de seneste 3 måneder har fået konstateret en betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Både familier med et nyfødt barn og familier, hvor funktionsevnen konstateres under barnets opvækst, er omfattet af målgruppen. Det afgørende er tidspunktet for Familieafsnittets kendskab til funktionsnedsættelsen.</p>
Omfang/varighed	<p>Som udgangspunkt én samtale. Hvis det skønnes nødvendigt for, kan der tilbydes flere samtaler.</p> <p>Familievejledningen gives så vidt muligt ved besøg i hjemmet, fordi familievejlederen på den måde får mulighed for at få et bedre indtryk af forældrenes, barnets og eventuelle søskendes behov og af de hjemlige forhold generelt, hvilket kan have relevans for vejledningen.</p>
Tildeling	<p>Når Albertslund Kommune får kendskab til, at et barn eller en ung har fået konstateret en betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, sender kommunen et brev til familien</p>

Serviceniveau 2021

med information om tilbuddet. Hvis familien endnu ikke har modtaget brevet, kan familien selv kontakte kommunen for at aftale nærmere.

Levering af indsatsen	Som udgangspunkt er det Familiehuset, der varetager opgaven.
Opfølgning	Der er tale om en kortvarende forebyggende indsats uden lovpligtig opfølgning.
Særlige bemærkninger	<p>Ved funktionsnedsættelse forstås situationer, hvor funktionsnedsættelsen har indgribende følger i den daglige tilværelse, og hvor der i lang tid fremover vil være brug for at kompensere for følgerne af funktionsnedsættelsen.</p> <p>Familievejledningen omhandler alene rådgivning og vejledning. Familievejlederen kan ikke tage stilling til konkrete ansøgninger, men kan fortælle om hjælpemulighederne i Albertslund Kommune og oplyse, hvor familien skal henvende sig for at søge om støtte .</p>

6. Klagevejledning

Du kan ikke klage over et tilbud om iværksættelse af en forebyggende indsats eller rådgivning efter servicelovens § 11, stk. 2, 3 og 8, fordi der er tale om rent forebyggende indsatser, som der ikke træffes afgørelser om.

Du kan derimod klage over en afgørelse efter § 11, stk. 4 og 7, ligesom du kan klage over en afgørelse om, at Familieafsnittet ikke iværksætter en børnefaglig undersøgelse efter § 50 i stedet for en forebyggende indsats efter servicelovens § 11.

En klage kan være mundtlig eller skriftlig. Klagen skal være modtaget hos Familieafsnittet inden midnat seneste 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Det er en god idé at begrunde din klage.

Når Familieafsnittet har modtaget klagen, vil afgørelsen blive vurderet igen, og sagsbehandleren vil tage stilling til, om der kan gives helt eller delvist medhold i klagen. Hvis Familieafsnittet ændrer afgørelsen, vil du få besked om det inden 4 uger.

Hvis Familieafsnittet ikke ændrer afgørelsen, vil klagen og Familieafsnittets begrundelse for afgørelsen og genvurdering inden 4 uger blive sendt til Ankestyrelsen sammen med eventuelt andre dokumenter i sagen. Ankestyrelsen vil orientere dig, når de har modtaget sagen.

Du kan klage til Familieafsnittet på 3 forskellige måder:

- 1) Sende klagen med post. Adressen står på første side af afgørelsen.
- 2) Sende klagen elektronisk ved brug af NemID via: <https://albertslund.dk/borger/boern-unge-og-familie/stoette-og-raadgivning/familieafsnittet/>
- 3) Ringe til Familieafsnittet. Nummeret står på første side af afgørelsen.

Hvis du har spørgsmål til en afgørelse eller er i tvivl om, hvordan du kan klage, er du altid velkommen til at kontakte Familieafsnittet.