# Skabelon til afdækning af eksisterende rammer for serviceniveau

Som led i etableringen af et serviceniveau på området for børn og unge med særlige behov er det vigtigt at afdække de eksisterende rammer for serviceniveauet. Det kan dreje sig om interne retningslinjer og procedurebeskrivelser, som fastsætter en praksis for omfanget af en ydelse eller lignende. Det kan også dreje sig om fx helhedsplaner eller strategier, hvori der indgår beslutninger, som medvirker til at definere indsatsen på området.

Formålet med kortlægningen er at give et overblik over beslutninger og retningslinjer, som bør tages i betragtning, når der arbejdes med at etablere et serviceniveau (herudover skal der naturligvis desuden systematisk og konsekvent indgå nationale bekendtgørelser, vejledninger, principafgørelser mv. i arbejdet med rammerne for udarbejdelsen af serviceniveauet).

I forbindelse med kortlægningen kan det være relevant at gennemgå de væsentlige dokumenter og redskaber, der sætter rammerne for den daglige praksis, fx:

* Håndbøger, vejledninger, regneark og skabeloner, som kan indeholde interne instrukser eller fastsætte retningslinjer for sagsbehandlingen.
* Politiske beslutninger i enkeltsager eller på tilstødende områder, som kan sætte en norm eller standard i alle sager.
* Afgørelser i klagesager, som kan sætte en generel standard.
* Politiske strategier, handleplaner og beslutninger, fx vedr. vedtagelse af budgetter, udvikling og etablering af nye tilbud og lignende, som danner en ramme for tildelingen, men som ikke er indskrevet i et egentligt serviceniveau for området.
* Aftaler eller normer – nedskrevne og uskrevne – som bruges i den daglige praksis.
* Beslutninger, retningslinjer, strategier, handleplaner, vejledninger m.m. på tilgrænsende fagområder, eksempelvis dagtilbuds-, skole- og beskæftigelsesområdet.

Nedenfor findes et skema, som kan bruges til at notere elementerne i de eksisterende rammer for serviceniveau i, herunder hvor de er at finde – i en politik, intern instruks, strategi eller andet.

### Skema: Eksisterende rammer for serviceniveau

| Elementer i de eksisterende rammer for serviceniveau (fx beslutninger, retningslinjer, strategier, handleplaner, vejledninger) | Hvor findes denne? (fx den sammenhængende børne- og ungepolitik, interne instrukser, retningslinjer, strategi) |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |