



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Den 12. februar 2019

Notat vedrørende hørings svar fra Handicaprådet i forbindelse med indførelse af kvalitetsstandarder i Borgercenter Handicap

Socialforvaltningen har indledt en proces med henblik på godkendelse af en række kvalitetsstandarder til fremadrettet brug på handicapområdet. Kvalitetsstandarderne skal godkendes i Socialudvalget i Københavns Kommune.

Som et led i denne proces har Socialforvaltningen den 4. januar 2019 sendt kvalitetsstandarderne i høring hos Handicaprådet i Københavns Kommune. Der er den 17. januar 2019 modtaget hørings svar. Nedenfor oplistes punkterne i Handicaprådets hørings svar sammen med Socialforvaltningens bemærkninger hertil. Derudover anføres det, om bemærkningerne giver anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne.



Handicaprådets bemærkninger	Socialforvaltningens bemærkninger	Eventuel handling
Overordnede bemærkninger:		
<p>Handicaprådet finder besparelserne og de reducerede serviceniveauer i kvalitetsstandarderne meget foruroligende. Der mangler sammenhæng mellem Socialstrategien og de beskrevne kvalitetsstandarder samt refleksion over, hvordan kvalitetsstandarderne knytter sig til kommunens handicappolitik.</p>	<p>Størrelsesordenen af besparelseskra- vet ligger fast, og forvaltningens arbejde med kvalitetsstandarderne er sket inden for rammen heraf. Kvalitetsstandarderne er udarbejdet på baggrund af forvaltningens faglige viden og erfaringer, og der er i arbejdet lagt vægt på at skabe en sammenhængende strategi, så den mest omfattende støtte gives til borgere med størst behov.</p> <p>Hensigten med kvalitetsstandarderne er at imødekomme og tilrettelægge varetagelsen af borgernes støttebehov på bedst mulig vis inden for den givne økonomiske ramme. Ved at reducere niveauet bredt på en række ydelsesområder, der har forskelligartede målgrupper, er det forsøgt at sprede den negative påvirkning, som besparelseskra- vet medfører, og derved mindske konsekvenserne for den enkelte borger.</p> <p>Kvalitetsstandarderne relaterer sig til både Socialstrategien og Handicapstrategien bl.a. i kraft af, at der inden for den givne økonomiske ramme er lagt vægt på at formulere langsigtede løsninger, hvor indsatserne ses i sammenhæng med hinanden. Hensigten er, at kvalitetstandarderne kan være et led i at skabe en robust organisation med sikker drift, der er i stand til at finde de bedst mulige løsninger inden for den givne ramme, så borgerne i så høj grad som muligt kan leve et godt, værdigt og selvstændigt liv med tryghed, omsorg, deltagelse i fællesskaber, en meningsfuld hverdag, selvhjulpenhed samt mestring af eget liv.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne.</p>



Specifikke kommentarer: Afløsning og aflastning på børneområdet, kvalitetsstandard 4.1		
<p>Handicaprådet finder det bekymrende, at der lægges op til, at forældre og familier vil få endnu mindre støtte, særligt da afløsning og aflastning er forebyggende tiltag. Dertil kommer, at to planlagte timer pr. uge langt fra kan kompensere for, at søskende til børn med handicap altid kommer i anden række.</p>	<p>De to ugentlige timer for afløsning, som er angivet i kvalitetsstandarden, beskriver det nuværende niveau i praksis og er således ikke reduceret.</p> <p>Socialforvaltningen arbejder på at udvikle nye forebyggende indsatser med formålet om at styrke familiernes mestring af hverdagen med handicap og forebygge, at deres støttebehov øges. En del af disse tiltag er knyttet op på arbejdet i Familiehuset i Borgercenter Handicap. I Familiehuset er der i forvejen et stort fokus på søskende til børn med handicap, som på forskellig vis tilbydes støtte, bl.a. i form af samtalegrupper for søskende.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Forvaltningen vil fortsætte sit arbejde med at udvikle nye tidlige og forebyggende indsatser samt have fokus på at yde støtte til søskende til børn med handicap.</p>
<p>Handicaprådet påpeger, at fastsættelsen af et udgangspunkt om fx et bestemt antal timer pr. uge fremstår som en modsætning til, at der skal være tale om en konkret individuel vurdering af familiens behov.</p>	<p>Fastsættelsen af et udgangspunkt om fx et bestemt antal timer pr. uge, skal forstås som et vejledende niveau, og som det, der i langt de fleste tilfælde vil være gældende. Med udgangspunkt i det vejledende niveau i kvalitetsstandarden, foretages der en konkret og individuel vurdering af, om der skal tildeles et højere eller lavere ydelsesniveau, eller om det vejledende niveau skal fastholdes. Den konkrete og individuelle vurdering vægter altid højest. Der skal dog være tale om ganske særlige forhold, som kan vise sig i fx adfærd, særlige sociale vanskeligheder, observationer mv., før der evt. kan afviges fra niveauet i kvalitetsstandarderne. Såfremt kvalitetsstandarderne godkendes, vil Socialforvaltningen anlægge en praksis omkring, i hvilke ganske særlige tilfælde, der kan ske afvigelser fra de beskrevne niveauer.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Såfremt kvalitetsstandarderne godkendes, vil Socialforvaltningen anlægge en praksis omkring, i hvilke ganske særlige tilfælde der kan ske afvigelser fra de beskrevne niveauer i kvalitetsstandarderne.</p>
<p>Handicaprådet påpeger, at det beskrives, at det reducerede</p>	<p>Socialforvaltningens økonomiske ramme betyder, at man er nødt til at tilpasse</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i</p>



<p>serviceniveau må forventes at føre til flere klager og dermed kræve ekstra sagsbehandlingsressourcer. Handicaprådet finder det meget beklageligt, at borgercentret hellere vil bruge de knappe ressourcer på klagesagsbehandling frem for støtte til familier med børn med handicap via afløsning og aflastning.</p>	<p>serviceniveauet på handicapområdet. Der må som udgangspunkt altid forventes en stigning i antallet af klagesager, når niveauet for service reduceres.</p> <p>Omvendt er det også forventningen, at det vil virke i modgående retning, at der kommer mere klarhed over serviceniveauerne.</p>	<p>kvalitetsstandarderne.</p>
<p>Specifikke kommentarer: <i>Socialpædagogisk støtte, kvalitetsstandard 4.2</i></p>		
<p>Handicaprådet finder det ikke realistisk, at op mod 85 % af de borgere, som i dag får støtte efter § 85 i serviceloven kan klare sig med en lavere grad af støtte.</p>	<p>I forhold til socialpædagogisk støtte efter § 85 efter serviceloven vurderes det, at mellem 70-85 % af den nuværende målgruppe fremadrettet vil kunne klare sig med en mindre indsats. Ved en implementering af kvalitetsstandard vil denne gruppe borgere få tilbudt andre indsatser, som er anderledes i indhold og omfang, og forvaltningen vil løbende have opmærksomhed på disse borgere med henblik på at følge deres trivsel og udvikling.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Forvaltningen vil have opmærksomhed på trivslen og udviklingen hos de borgere, der fremadrettet vil modtage andre former for støtte end efter § 85 i serviceloven.</p>
<p>Handicaprådet er bekymret for, at borgere, som efter voksenudredningsmetoden ligger på A, B og C(1) slet ikke vil komme i betragtning til § 85-støtte efter serviceloven: ”...for dem kan man vel ikke tale om, at deres støttebehov beror på en individuel og konkret vurdering, hvis de end ikke kommer i betragtning til støtten?”</p>	<p>Jf. kvalitetsstandard er målgruppen for en § 85-indsats som udgangspunkt borgere med en VUM-udredning på minimum C3 (moderat støttebehov). I særlige tilfælde kan borgere med en udredning på fx C2 som udgangspunkt også være omfattet.</p> <p>Forvaltningen medgiver, at målgruppebeskrivelsen i kvalitetsstandard på visse punkter kan læses som om, at borgere udredt til andre VUM-niveauer helt er udelukket fra ydelsen. Dette er ikke tilfældet. Kvalitetsstandarderne, herunder målgruppebeskrivelserne, er vejledende og viser det niveau, som i langt de fleste tilfælde vil være gældende. Den konkrete og</p>	<p>Forvaltningen præciserer målgruppebeskrivelsen i kvalitetsstandard.</p>



	<p>individuelle vurdering vægter dog altid højest, og der kan derfor i ganske særlige tilfælde afviges fra fx målgruppebeskrivelsen i kvalitetsstandarden, såfremt særlige forhold taler herfor. Socialforvaltningen vil på baggrund af høringssvaret præcisere dette i kvalitetsstandarden.</p> <p>Nogle af de borgere, som jf. kvalitetsstandarden ikke vil blive vurderet til at være i målgruppen for socialpædagogisk støtte efter § 85 i serviceloven, vil i stedet få tilbud om fx rådgivning og vejledning efter § 12 i serviceloven eller andre former for støtte, fx efter §§ 82 a og 82 b i serviceloven. Borgercenter Handicap arbejder i den forbindelse på at udvikle nye tidlige og forebyggende indsatser, som bl.a. denne gruppe borgere vil kunne gøre brug af.</p>	
Specifikke kommentarer: <i>Beskyttet beskæftigelse, kvalitetsstandard 4.3 og Aktivitets- og samværstilbud, kvalitetsstandard 4.4</i>		
<p>Handicaprådet er meget bekymret for, at reduktionen i antallet af dage vil betyde en ringere livskvalitet for borgere med handicap i forhold til at være en del af fællesskaber og have en meningsfuld hverdag. Der savnes i høj grad en reel sammenhæng med målet om et værdigt og selvstændigt liv.</p>	<p>Socialforvaltningen vil være opmærksom på, hvilken betydning reduktionen i antallet af dagtilbudsdage får for borgernes livskvalitet. Forvaltningen gør samtidig opmærksom på, at reduktionen gælder for borgere i botilbud og ikke borgere i egen bolig. Begge målgrupper vil fortsat kunne have et dagtilbud. Dagtilbuddet bortfalder ikke for borgere i botilbud, men reduceres i omfang. For de borgere, som har et dagtilbud efter § 104 i serviceloven, vil der i et mindre omfang blive skemalagt en aktivitet på borgerens botilbud på dage, hvor borgeren ikke er i dagtilbuddet.</p> <p>Årsagen til, at reduktionen ikke gælder borgere i egen bolig, er, at de ikke nødvendigvis har andre personer omkring</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Socialforvaltningen vil være opmærksom på, hvilken betydning reduktionen i antallet af dagtilbudsdage får for borgernes livskvalitet.</p>



	<p>sig i hjemmet, som det er tilfældet med borgerne i botilbud, der har medarbejdere og andre beboere omkring sig. Antallet af dagtilbudsdage reduceres derfor som udgangspunkt ikke for borgere i eget hjem. Socialforvaltningen har i arbejdet med kvalitetsstandarderne forsøgt at finde nogle løsninger, som påvirker borgernes livskvalitet mindst muligt under de givne rammer.</p>	
<p>Handicaprådet mener, at indførslen af et lavere serviceniveau ift. beskyttet beskæftigelse modarbejder det beskrevne tegn på succes under Socialstrategiens fokusområde 'et selvstændigt liv': "<i>Flere borgere med særlige behov er i beskæftigelse eller uddannelse</i>". Handicaprådet finder reduktionen af antallet af dage uacceptabelt.</p>	<p>Det beskrevne niveau i kvalitetsstandarderne medfører ikke en reduktion i <i>antallet af borgere</i> i beskyttet beskæftigelse, men en reduktion i <i>omfanget af dage</i>.</p> <p>I kvalitetsstandarderne fastholdes det nuværende niveau af antal dage i beskyttet beskæftigelse for borgere i egen bolig. For borgere i botilbud, vil kvalitetsstandarderne medføre en reduktion i antallet af dage, og forvaltningen er opmærksom på, at det kan påvirke borgernes oplevelse af at leve et selvstændigt liv. Socialforvaltningen vil have fokus på at støtte borgerne i forhold til dette.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Socialforvaltningen vil have fokus på at støtte borgernes oplevelse af at leve et selvstændigt liv under de givne rammer.</p>
<p>Handicaprådet ser en stor risiko for, at borgere med handicap vil opleve lukningen af eksisterende tilbud som meget utryk, og at venskaber og fællesskaber etableret på tværs af byen vil blive umuliggjort.</p>	<p>Forvaltningen er opmærksom på, at lukningen af tilbuddene kan være vanskelig for de berørte borgere. De berørte borgere vil få et tilbud om et nyt dagtilbud, og forvaltningen vil have fokus på at støtte dem bedst muligt i at indgå i nye fællesskaber og etablere nye venskaber i deres nye dagtilbud.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Forvaltningen vil have fokus på at støtte de berørte borgere bedst muligt i at indgå i nye fællesskaber og etablere nye venskaber i deres nye dagtilbud.</p>
<p>Specifikke kommentarer: <i>Midlertidigt ophold i botilbud, kvalitetsstandard 4.5 og Længerevarende botilbud, kvalitetsstandard 4.6</i></p>		
<p>Handicaprådet er bekymret for de menneskelige omkostninger ved de beskrevne servicereduktioner.</p>	<p>Socialforvaltningens økonomiske ramme på handicapområdet gør det nødvendigt at anlægge et reduceret niveau i kvalitetsstandarderne. Det er en afledt</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne.</p>



<p>Og for, at borgere der i dag vurderes at have behov for et botilbud, ikke længere vil vurderes hertil, men i stedet vil modtage støtte i egen bolig.</p>	<p>konsekvens heraf, at nogle borgere, som tidligere er blevet vurderet til et botilbud, fremadrettet vil blive vurderet til at kunne bo i egen bolig med støtte. Med baggrund i kvalitetsstandarderne og ud fra en konkret og individuel vurdering vil der blive tilknyttet relevant støtte til borgeren i egen bolig.</p> <p>I fastlæggelsen af niveauerne i kvalitetsstandarderne har forvaltningen lagt sig op af anbefalingerne i Visitationskompasset, som blev udviklet i 2011 i et samarbejde mellem Socialministeriet, KL og fire kommuner. Heraf fremgår det bl.a., at det som udgangspunkt alene er borgere med en VUM-udredning på minimum D, der visiteres til botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108, mens borgere med en VUM-udredning på eller lavere end C får andre tilbud.</p>	
<p>Handicaprådet mener, at de beskrevne servicereduktioner efterlader en række spørgsmål:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Er der passende boliger til rådighed?2) Er personalet klædt på til at hjælpe disse borgere i eget hjem?3) Hvad bliver de pårørendes rolle?4) Hvordan vil det påvirke trivsel og udvikling hos borgerne? <p>Handicaprådet er bekymret for, at svarene på disse spørgsmål er underordnede, fordi det handler om, hvor mange penge der kan spares.</p>	<p>Ad. 1: Socialforvaltningen vil støtte de berørte borgere i at opnå en passende bolig i form af en almennyttig bolig, en ældre- eller handicapvenlig bolig, eller støtte til at komme på den sociale anvisningsliste til en bolig.</p> <p>Ad. 2: Det stiller nogle andre krav til personalet, hvis den pågældende gruppe af borgere skal bo i egen bolig, frem for i botilbud. Forvaltningen har fokus herpå og på at sikre, at personalet har de fornødne kompetencer til at kunne håndtere de ændrede arbejdsopgaver og rammer for arbejdet. I budgetforslagene til 2020 indgår kompetenceudvikling i forhold til at støtte borgere, der skal i egen bolig. Derudover vil noget af indholdet i de løbende kompetenceudviklingsplaner blive tilpasset i forhold til at kunne støtte borgere, der skal have hjælp i egen bolig.</p> <p>Ad 3: Socialforvaltningen bakker op omkring, at pårørende støtter borgere med</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne.</p> <p>Forvaltningen vil tilrettelægge kompetenceudviklingsaktiviteter i forhold til at kunne støtte den pågældende målgruppe i egen bolig.</p> <p>Forvaltningen vil fortsætte arbejdet med at udvikle nye tidlige og forebyggende indsatser.</p> <p>Såfremt kvalitetsstandarderne implementeres, vil fokus på borgernes trivsel og udvikling fortsat have høj prioritet.</p>



	<p>handicap, og samarbejder meget gerne med pårørende. Forvaltningen er opmærksom på at inddrage pårørende, herunder forældre, i arbejdet med at finde den bedst mulige balance i indsatser til de borgere, som har brug for støtte. En sådan balance indebærer, at forvaltningen ikke uden videre skal overtage opgaver, som det er almindeligt, at fx forældre varetager. Samtidig må det ikke blive for stor en opgave at være pårørende til en borger med handicap. I kvalitetsstandarderne lægges der op til, at borgere i eget hjem vil kunne tilbydes op til fem ugentlige dage i beskyttet beskæftigelse efter § 103 i serviceloven eller aktivitets- og samværstilbud efter § 104 i serviceloven. Det kan styrke borgernes livskvalitet og bidrage til at aflaste de pårørende. Jf. kvalitetsstandarderne, og efter en individuel og konkret vurdering, vil borgere i eget hjem også i nogle tilfælde kunne ydes socialpædagogisk støtte efter § 85 i serviceloven. Dertil kommer, at forskellige former for tidlige og forebyggende indsatser evt. vil kunne tilbydes.</p> <p>Ad 4: Forvaltningen har som et gennemgående element fokus på borgernes trivsel og udvikling. Hvis kvalitetsstandarderne implementeres, vil dette fokus fortsat have høj prioritet. Niveauet i kvalitetsstandarderne er vejledende og udtryk for det, som i langt de fleste tilfælde vil være gældende. Der kan dog i ganske særlige tilfælde afviges herfra. Borgerens trivsel og udvikling indgår som en del af den konkrete og individuelle vurdering, der altid skal vægte højest i udmålingen af indsatserne.</p> <p>Såfremt kvalitetsstandarderne godkendes, vil forvaltningen bestræbe sig på, at implementeringen af kvalitetsstandarderne sker under størst mulige hensyn til borgernes trivsel og udvikling under de givne rammer.</p>	
--	--	--



<p>Handicaprådet er meget kritisk over for, at omlægningen af visitationspraksissen kommer til at betyde, at borgere med specialiserede behov ikke længere kan få tilbudt det mest optimale botilbud, men må nøjes med det, der er til rådighed i kommunen. Det stiller desuden bl.a. store krav til personalet på et botilbud at skulle arbejde med meget forskellige målgrupper.</p>	<p>Der vil fortsat blive købt eksterne botilbudspladser til borgere, der har støttebehov, som kommunen ikke kan imødekomme i et internt botilbud. I beslutningen af, om der skal købes et eksternt botilbud, vil der bl.a. indgå en vurdering af, om et internt botilbud vil kunne rumme borgerens særlige problemstillinger og være i stand til at skabe trygge rammer for både borgeren, de øvrige beboere samt personalet. Der er således tale om en helhedsorienteret vurdering. I kraft af at målgruppen for de interne botilbud ændrer sig, såfremt kvalitetsstandarderne vedtages, vil medarbejderne få ændrede arbejdsopgaver. Socialforvaltningen vil have fokus på at støtte botilbuddene i håndteringen af dette.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Såfremt kvalitetsstandarderne vedtages, og målgruppen af borgere i botilbud som en følge deraf ændrer sig, vil forvaltningen have fokus på at støtte botilbuddene i håndteringen heraf.</p>
<p>Generelle kommentarer:</p>		
<p>Handicaprådet er bekymret for, at det reducerede faglige råderum kan blive en hæmsko for, at sagsbehandlere kan foretage en faglig begrundet og helhedsorienteret indsats. Handicaprådet er bekymret for, at det store fokus på voksenundretningsmetoden, indsatsstrappen samt visitationskompasset vil trumfe det individuelle skøn og resultere i en generel og skemabaseret vurdering af borgerens behov.</p>	<p>Såfremt kvalitetsstandarderne, og herunder de relaterede redskaber for arbejdet, godkendes, vil Socialforvaltningen anlægge en praksis omkring, i hvilke ganske særlige tilfælde, der kan ske afvigelser fra de beskrevne niveauer. Niveauet i kvalitetsstandarderne er vejledende og vil være gældende i langt de fleste tilfælde. Det vil fungere som et udgangspunkt i tildelingen af ydelser. Såfremt ganske særlige forhold taler herfor, vil der dog kunne afviges fra det beskrevne niveau. Disse ganske særlige forhold kan komme til udtryk i den konkrete og individuelle vurdering, som altid vægter højest.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Såfremt kvalitetsstandarderne godkendes, vil forvaltningen anlægge en praksis omkring, i hvilke ganske særlige tilfælde, der kan ske afvigelse fra det beskrevne niveau i kvalitetsstandarderne.</p>
<p>Handicaprådet finder det bekymrende, at indsatserne, der udarbejdes kvalitetsstandarder for, er udvalgt ud fra, hvor der ses størst muligt potentiale for at indhente et provenu, frem for at udvælgelsen er baseret på, hvor store konsekvenser</p>	<p>For at realisere provenuet har det været nødvendigt at udarbejde kvalitetsstandarder for alle større indsatsområder, der ikke i de senere år har været genstand for omstilling. Omfanget af besparelseskraet er fastlagt på forhånd, og de udvalgte indsatser, som der er udarbejdes kvalitetsstandarder for, påvirker ikke dette. Når indsatserne bl.a. er valgt ud fra, at der er tale om områder med</p>	<p>Punktet har givet anledning til en ændring i ordlyden i bilag 1 med henblik på at præcisere baggrunden for udvælgelsen af indsatser, der er udarbejdet kvalitetsstandarder for.</p>



<p>ferringelsen af serviceniveauerne har for borgernes livskvalitet.</p>	<p>en relativ stor økonomisk volumen, er det således ikke med henblik på at øge proventet. Det er derimod med hensigten om at skabe mulighed for en sammenhængende strategi samt at begrænse de negative følger bedst muligt for borgerne, ved at lægge besparelsen der, hvor der er et stort beløb at tage den fra.</p>	
<p>Handicaprådet er bekymret for, hvor mange borgere der reelt vil få læst så mange sider, som kvalitetsstandarderne udgør, med forholdsvis tungt indhold, og mener, at en mere borgerrettet udgave vil bidrage til, at borgere kan få størst muligt udbytte heraf.</p>	<p>Forvaltningen planlægger at udarbejde borgerrettede versioner af kvalitetsstandarderne, som vil være lettere tilgængelige både i omfang og indhold.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne. Såfremt kvalitetsstandarderne godkendes, vil forvaltningen udarbejde borgerrettede versioner af dem.</p>
<p>Handicaprådet finder, at de reducerede serviceniveauer er en meget bekymrende og nedslående retning for københavnere med handicap, der allerede i dag modtager en ringere service i sammenligning med borgere i de øvrige 6-byer.</p>	<p>Ingen bemærkninger.</p>	<p>Punktet giver ikke anledning til ændringer i kvalitetsstandarderne.</p>