



04-08-2009

Sagsnr.  
2009-72194

Dokumentnr.  
2009-442022

Sagsbehandler  
Bitten Christensen

<b>Brugerpolitik for borgere, der har et handicap</b>	
<b><u>1. Indledning</u></b>	<b>2</b>
<u>1.1. Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse</u>	2
<u>1.2. Niveauer for brugerindflydelse og brugerinddragelse</u>	3
<b><u>2. De styrende perspektiver og værdier</u></b>	<b>4</b>
<u>2.1. Brugerens rettigheder</u>	4
<u>2.1.1. FN's Handicapkonvention</u>	4
<u>2.1.2. FN's Børnekonvention</u>	5
<u>2.1.3. Sociale rettigheder for voksne</u>	5
<u>2.2. Overordnede værdier</u>	6
<u>2.3. Etisk Kodeks</u>	7
<b><u>3. Den individuelle indsats</u></b>	<b>8</b>
<u>3.1. Handicapcenter København</u>	8
<u>3.1.1. Repræsentation</u>	9
<u>3.1.2. Indsatsen for børn og unge</u>	9
<u>3.1.3. Indsatsen for voksne</u>	10
<u>3.2. Socialforvaltningens hjemmepleje</u>	11
<u>3.3. Botilbud</u>	11
<u>3.3.1. Botilbud til børn og unge</u>	11
<u>3.3.2. Botilbud til voksne</u>	11
<b><u>4. De enkelte tilbud i Socialforvaltningen</u></b>	<b>12</b>

**Mål- og rammekontoret  
for handicap og  
psykiatri**

Bernstorffsgade 17, 4.  
1592 København V

Telefon  
3317 3219

E-mail  
QU70@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683038

www.kk.dk

<u>4.1. Socialforvaltningens tilbud</u>	12
<u>4.1.1. Centerråd</u>	13
<u>4.1.2. Brugerråd</u>	13
<u>4.1.3. Forældreråd og bruger-/børneråd på botilbud til børn og unge</u>	14
<u>4.1.4. Dagtilbud til voksne</u>	14
<u>4.1.5. Botilbud til voksne</u>	14
<u>4.1.6. Brugerråd for hjemmepleje</u>	15
<u>4.1.7. Bestyrelser</u>	15
<u>4.1.8. Brugertilfredshedsundersøgelser</u>	15
<b><u>5. Indsatsen i Københavns Kommune</u></b>	<b>15</b>
<u>5.1. Handicapråd</u>	16
<u>5.2. Ældreråd</u>	16
<u>5.3. Bruger- og pårørendeorganisationer</u>	17
<u>5.4. Ad hoc-grupper</u>	17

## **1. Indledning**

Denne politik er for børn, unge og voksne i København, der har et handicap. Det vil sige mennesker, som har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, der kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre<sup>1</sup>, og som derfor har behov for støtte og/eller vejledning i Socialforvaltningen. Brugerpolitikken er også for de voksne, der har forældremyndigheden over børn eller unge<sup>2</sup> med handicap samt for værger, for så vidt angår forhold, der er omfattet af værgemålet.

Brugerpolitikken har to formål:

- 1) Den skal skabe en tydelig ramme om samarbejdet mellem borgeren og Socialforvaltningen og sikre, at borgere med handicap får størst mulig indflydelse på eget liv.
- 2) Den skal bidrage til at styrke kvaliteten i indsatsen i Socialforvaltningen og sikre, at den enkelte borger tilbydes en helhedsorienteret indsats.

Brugerpolitikken danner sammen med Socialforvaltningens pårørendepolitik det fælles grundlag for samarbejdet med borgere, der

---

<sup>1</sup> FN's konvention om rettigheder for personer med handicap.

<sup>2</sup> Børn er personer under 15 år, unge er de 15-17-årige, og voksne er fra 18 år og opefter.

har et handicap. I begge politikker er der fokus på dialog.

Brugerpolitikken tager afsæt i Verdenserklæringen om menneskerettigheder, FN-konventionen om handicappedes rettigheder, FN's standardregler om lige muligheder for handicappede, national lovgivning, København Kommunes Handicappolitik, Københavns Kommunes Børne- og Ungepolitik og Københavns Kommunes værdigrundlag med de fire kerneværdier: Respekt, ligeværd, dialog og tillid.

### 1.1. Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse

Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse er omdrejningspunkterne for brugerpolitikken.

I brugerpolitikken skelnes der mellem to former for indflydelse:

- 1) *Indflydelse på egen sag.* Her er der tale om indflydelse i forhold til den konkrete sagsbehandling, udarbejdelsen af handleplaner mv. (jf. retssikkerhedslovens § 4).
- 2) *Indflydelse på det fælles.* Her er der tale om indflydelse i forhold til det organisatoriske niveau gennem brugerråd, brugerorganisationer mv. Det kan handle om indflydelse på det enkelte tilbud eller på brugernes forhold generelt (jf. servicelovens §§ 16 & 18). Endvidere kan indflydelse søges gennem engagement i frivillige sociale organisationer og foreninger. Københavns Kommune har en generel forpligtigelse til at samarbejde med disse (jf. servicelovens § 18).

For børn og unge gælder, at forældremyndighedsindehaveren skal inddrages og sikres indflydelse på sagsbehandlingen og de beslutninger, som træffes. Barnet eller den unge skal dog altid høres og sikres indflydelse. Unge har krav på at blive inddraget i samme omfang som voksne, når der træffes beslutninger.

Brugerinddragelse er tæt forbundet med brugerindflydelse. Når vi taler om brugerinddragelse, handler det om, at borgeren bliver hørt, men ikke nødvendigvis har indflydelse på den endelige beslutning. Brugerinddragelse er også relevant i situationer, hvor borgeren eksempelvis ikke ønsker indflydelse, men stadig kan/skal inddrages.

Selvbestemmelse er en overordnet, lovgivningsmæssig rettighed, som betyder, at den enkelte bestemmer over sit eget liv.

Vi vil i Socialforvaltningen blive ved med at udvikle måder, som gør indflydelse og inddragelse muligt, både når det gælder den individuelle indsats, og når det handler om det fælles.

Nogle gange vil der være modstrid mellem hensynet til den enkelte og hensynet til det fælles. Denne politik skal gøre det tydeligt, hvordan vi håndterer interessekonflikter.

## 1.2. Niveauer for brugerindflydelse og brugerinddragelse

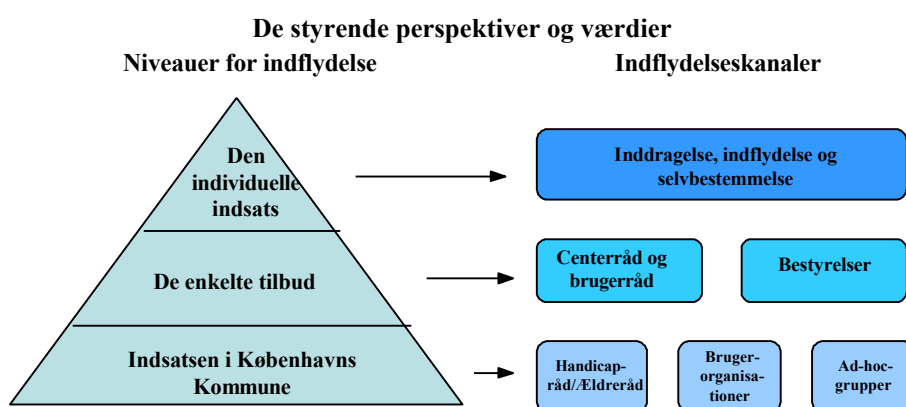
Brugerpolitikken er under direkte indflydelse af overordnede værdier og perspektiver på området og centrerer omkring fire niveauer:

*De styrende perspektiver og værdier* sætter rammerne for den samlede indsats i Socialforvaltningen. Det handler om grundlæggende rettigheder fastsat ved lov samt værdier i indsatsen. Rettigheder og værdier har betydning for den indflydelse, man kan søge, både når det gælder den enkelte borgers situation og det fælles.

*Den individuelle indsats* handler om det direkte møde mellem bruger og medarbejdere i Københavns Kommune. Her gælder det mulighederne for indflydelse i forhold til behandlingen af egen sag og selvbestemmelse i eget liv.

*De enkelte tilbud i Socialforvaltningen* handler om de mere formelle fora i de konkrete tilbud. Her er der mulighed for at søge indflydelse på de enkelte tilbuds indhold og tilrettelæggelse.

*Indsatsen i Københavns Kommune* vedrører den overordnede planlægning på området. Vi tilrettelægger indsatsen ud fra lovgivningen og ud fra kommunens overordnede værdier på området og ud fra de behov, som borgerne i kommunen har.



Nedenfor uddyber vi de fire niveauer.

## 2. De styrende perspektiver og værdier

### 2.1. Brugeres rettigheder

Brugerpolitikken bygger på FN's handicapkonvention,

Børnekonventionen, på sociale rettigheder, national lovgivning, Københavns Kommunes Handicappolitik og Københavns Kommunes Børne- og Ungepolitik.

### 2.1.1. FN's Handicapkonvention

Brugerpolitikken skal med afsæt i FN's Handicapkonvention være med til ”...at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre, samt at fremme respekten for deres naturlige værdighed.”

Socialforvaltningens tilbud skal understøtte Handicapkonventionens principper.

Handicapkonventionens principper omhandler:

- a) Respekt for menneskets naturlige værdighed, personlig autonomi, herunder frihed til at træffe egne valg, og uafhængighed af andre personer
- b) Ikke-diskrimination
- c) Fuld og effektiv deltagelse og inklusion i samfundslivet
- d) Respekt for forskellighed og accept af personer med handicap som en del af den menneskelige mangfoldighed og af menneskeheden
- e) Lige muligheder
- f) Tilgængelighed
- g) Ligestilling mellem mænd og kvinder
- h) Respekt for de udviklingsmuligheder, som børn med et handicap har, samt respekt for deres ret til at bevare deres identitet.

### 2.1.2. FN's Børnekonvention

Brugerpolitikken bygger på nogle grundlæggende rettigheder for børn, som beskrives i FN's Børnekonvention.

Børnekonventionen kan deles op i fire grupper:

- 1) Børns grundlæggende rettigheder (mad, bolig, sundhed).
- 2) Børns ret til udvikling (skolegang, leg, fritid, information).
- 3) Børns ret til beskyttelse (mod krig, vold, narkotika, seksuel udnyttelse).
- 4) Børns ret til medbestemmelse (ytringsfrihed, indflydelse, deltagelse, medbestemmelse, selvbestemmelse).<sup>3</sup>

Brugerpolitikken skal medvirke til at sikre, at børn og unge, der har et handicap, får samme muligheder som andre børn og unge.

### 2.1.3. Sociale rettigheder for voksne

Brugerpolitikken bygger på nogle grundlæggende sociale rettigheder,

---

<sup>3</sup> [www.boerneinfo.dk](http://www.boerneinfo.dk)

som udspringer af FN's standardregler om lige muligheder for mennesker, der har et handicap.

Rettighederne handler om at:

- tage beslutninger om eget liv
- bo i egen bolig
- have egen økonomi
- komme omkring og have kontakt med andre
- have arbejde eller anden aktivitet i hverdagen
- få undervisning og uddannelse
- dyrke interesser
- få råd og vejledning
- få behandling

Brugerpolitikken sætter fokus på de sociale rettigheder. Målet er at styrke ligebehandlingen og øge integrationen for borgere, der har et handicap.

#### 2.1.4. National lovgivning

Den enkeltes ret til selvbestemmelse er en overordnet rettighed, der afspejles overalt i den danske lovgivning. Selvbestemmelse betyder, at man bestemmer over sit eget liv. I særlige situationer kan selvbestemmelsen dog tilsidesættes, men her er tale om helt særlige, lovgivningsbestemte undtagelser.

##### *Faktaboks: Hvad siger loven?*

Serviceovens §§ 46 og 81

Københavns Kommune har en generel forpligtelse til at yde en særlig hjælp og støtte til børn, unge og voksne, der har fysiske, psykiske eller sociale problemer. Denne forpligtelse er et tilbud, som den enkelte kan vælge at tage imod.

Lovgivningen siger dog også, at kommunen har en *omsorgspligt* i forhold til børn, unge og voksne, som fx pga. svære handicaps har vanskeligt ved at kende konsekvenserne af deres valg og fravalg.

Der vil til tider være modstrid mellem den enkelte brugers selvbestemmelse og medarbejderens omsorgspligt, hvor der skal ske en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

## 2.2. Overordnede værdier

Brugerpolitikken følger Københavns Kommunes værdigrundlag. Her er kerneværdierne i mødet med brugerne: Respekt, ligeværd, dialog og tillid.

Værdierne afspejles overalt i vores tilbud og kommer bl.a. også til udtryk i Københavns Kommunes Handicappolitik, hvor målsætningerne er:

- At borgere med handicap sikres samme rettigheder og vilkår som andre ved i videst muligt omfang at kunne tage vare for sit eget liv, at have valgmuligheder og indflydelse på kommunens serviceydelser samt at have mulighed for at leve et godt, sundt og indholdsrigt liv på egne præmisser med nødvendig støtte.
- At styrke samarbejde mellem bruger, pårørende og medarbejdere for at sikre brugerne af Københavns Kommunes bo- og dagtilbud for mennesker med handicap størst mulig inddragelse og medbestemmelse i forhold, som har betydning i deres hverdag.

På handicapområdet foregår der løbende drøftelser af hvilke værdier, der skal være omdrejningspunktet for den socialfaglige indsats. På en temadag med deltagelse af brugere, pårørende og medarbejdere blev alle parter enige om tre centrale værdier for den direkte relation mellem bruger, pårørende og medarbejder: *Åbenhed, respekt og ansvarlighed*.

### *Åbenhed er*

- at have en løbende dialog mellem bruger, pårørende og medarbejder
- at samarbejde - også når der er uenighed
- at sikre brugerne adgang til relevante oplysninger og at dele succeser og udfordringer.

### *Respekt er*

- at opfatte det enkelte menneske som enestående med ret til at bestemme over sit liv og sit helbred
- at vise tillid i samarbejdet mellem bruger, pårørende og medarbejder
- at alle parter har mulighed for at udtrykke sine holdninger og synspunkter, selv om man har forskellige værdier og forskellige

ting at tilbyde

- at udvise omsorg og støtte, selv når man er uenig
- at praktisere åbenhed, dialog og samarbejde i indfrielsen af fælles mål.

*Ansvarlighed er*

- at alle tager et personligt ansvar for at nå den bedste løsning
- at medarbejderne lever op til rollen som professionelle og er til stede, når brugere og pårørende har behov for hjælp, støtte og omsorg
- at man åbent og respektfuldt står ved sine handlinger og konsekvenserne af dem.

I Socialforvaltningen vil vi gerne have at vores indsats karakteriseres af de tre værdier. Derfor stiller vi nogle krav, som gennemgås i de følgende afsnit.

### 2.3. Etisk Kodeks

Medarbejderne har som nævnt en omsorgspligt og kan i det daglige arbejde havne i en række dilemmaer.

For at være rustet til at håndtere disse dilemmaer, har Socialforvaltningen udarbejdet et Etisk Kodeks. Det skal ses som en fælles handlingsramme for alle ansatte i Socialforvaltningens bo- og dagtilbud for borgere, der har et handicap.

*”Det etiske kodeks skal inspirere og vække til eftertanke samt give alternative handlemuligheder i forhold til de etiske problemstillinger, der melder sig i mødet med borgeren” (Etiks Kodeks).*

De grundlæggende principper er:

- Respekt for selvbestemmelse
- Hensyn til fysisk og psykisk integritet
- Agtelse for værdighed
- Omsorg for det sårbare liv.

### 3. Den individuelle indsats

Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse er centrale omdrejningspunkter i det direkte møde mellem brugeren og medarbejderen.

Den enkelte har ret til en individuelt tilrettelagt indsats, og de enkelte



tilbud skal løbende sørge for, at der er plads til, at individualiteten kan udfoldes. Tilbudene skal være så fleksible, at de kan rumme forskellige behov samtidig med, at de skal kunne tilpasses brugerens individuelle behov.

Den første kontakt med Socialforvaltningen finder som oftest sted enten i Handicapcenter København eller i Hjemmeplejevisitationen.

### 3.1. Handicapcenter København

I Handicapcenter København behandles ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til den sociale lovgivning.

Målet er, at brugerne oplever de grundlæggende rettigheder som en reel mulighed, og at de indsatser som sættes i gang opleves som nødvendige og relevante.

Det er afgørende, at brugeren oplever en helhedsorienteret indsats, og at brugeren har mulighed for at få indflydelse på den indsats, som sættes i gang.

Handicapcentret koordinerer med relevante samarbejdsparter og sikrer, at brugeren inddrages. Indsatsen skal målrettes den enkelte bruger, og det forudsætter en løbende dialog mellem bruger og medarbejdere på Handicapcentret.

Gennem Handicapcentret kan borgere, der har et handicap søge en bred vifte af tilbud, fx:

- Vejledning og rådgivning
- Hjælpemidler
- Ledsagerordning
- Afholdelse af merudgifter
- Tabt arbejdsfortjeneste til forældre til børn med handicap
- Dagtilbud
- Botilbud
- Aflastning
- Døgnanbringelse
- Handicaphjælperordning

#### 3.1.1. Repræsentation

Alle har i henhold til forvaltningslovens § 8 mulighed for at lade sig repræsentere af andre. Brugeren kan lade sig repræsentere af en bisidder og/eller en partsrepræsentant. Brugeren udpeger selv vedkommende.

En bisidder er en person, som deltager i mødet som en støtte. En bisidder lytter, gør notater og giver råd, men har ikke taleret eller

selvstændige funktioner i forhold til den myndighed, der holdes møde med.

En partsrepræsentant påtager sig – på samme måde som en advokat – at føre sagen. Det betyder, at det er partsrepræsentanten, der skal høres i sagen, og som modtager afgørelsen. Det er muligt at lade sig repræsentere under hele sagen eller under en del af den, fx ved et enkelt møde.

Handicapcenteret kan dog forlange, at brugeren også medvirker, når det er af betydning for sagens afgørelse.

### 3.1.2. Indsatsen for børn og unge

Børn og unge, der har et handicap, skal sikres samme muligheder som jævnaldrende (jf. servicelovens § 19).

Socialforvaltningen har en generel forpligtigelse til at tilbyde gratis familieorienteret rådgivning til alle familier og skal derudover tilbyde undersøgelse og behandling af bl.a. børn og unge med handicap (jf. servicelovens § 11). Der er mulighed for at iværksætte forskellige støtteforanstaltninger, som spænder fra praktisk eller pædagogiske støtte til aflastnings- og døgnophold (jf. servicelovens § 52).

Når der skal iværksættes særlig støtte til barnet eller den unge, har Handicapcentret en forpligtigelse til at overveje, hvordan familie og netværk kan inddrages systematisk (jf. servicelovens § 47).

Sagsbehandleren i Handicapcentret skal også inddrage barnet eller den unge og dennes synspunkter, når der skal ydes særlig støtte. Inden en støtteforanstaltning iværksættes, skal der være en samtale med barnet eller den unge (jf. servicelovens § 48). Unge skal give samtykke, inden der kan iværksættes en støtteforanstaltning.

#### *Handleplaner*

Inden der igangsættes foranstaltninger efter servicelovens § 52, § 58 og § 76, skal Handicapcentret udarbejde en handleplan (jf. servicelovens § 140).

Handleplanen skal angive varigheden og formålet med indsatsen og opstille mål og delmål i forhold til barnets eller den unges:

- udvikling og adfærd
- familieforhold
- skoleforhold
- sundhedsforhold
- fritid og venskaber.

Andre forhold kan inkluderes, hvis de skønnes relevante. I særlige

tilfælde kan handleplanen også omfatte støtteordninger over for barnets eller den unges familie.

Hvis barnet eller den unge skal anbringes uden for hjemmet, skal forældrene tilbydes en særskilt plan for støtten (jf. servicelovens § 140 stk. 8).

Handleplanerne skal løbende følges op, og Handicapcentret har en koordinerende funktion i forhold til at sikre samarbejde med relevante parter.

### 3.1.3. Indsatsen for voksne

#### *Handleplaner*

For borgere, der har et handicap, vil der ofte være mange professionelle involveret, og det er derfor afgørende, at der sker en løbende koordinering. I henhold til servicelovens § 141 stk. 2 skal brugeren tilbydes en handleplan, når der ydes hjælp efter servicelovens bestemmelser for voksne.

Det er sagsbehandleren i Handicapcentret, som er ansvarlig for udarbejdelsen af den sociale handleplan.

Handleplanen er et redskab, der skal skabe sammenhæng i den indsats, der sættes i gang. Handleplanerne medvirker også til øget brugerinddragelse.

Formålet med handleplanen er at

- fastlægge realistiske mål og støtte brugeren i at nå sine mål gennem en positiv proces
- få konkretiseret midlerne, hvorved målene nås
- støtte op om og være i dialog med brugeren om hverdagslivet
- sætte fokus på brugerens ressourcer og på, hvordan brugerens behov kan imødekommes inden for rammerne af den samlede tilbudsvifte
- sikre en helhedsorienteret indsats
- fastlægge opgavefordelingen mellem de involverede personer og tilbud
- sikre regelmæssig opfølgning.

Handleplanen skal bidrage til en koordineret indsats mellem de kommunale myndigheder, botilbuddene m.m. Andre planer kan indgå som delelementer i handleplanen, fx de pædagogiske planer, der udarbejdes på botilbud eller jobplaner, der udarbejdes på jobcentrene.

## 3.2. Socialforvaltningens hjemmepleje

Socialforvaltningen hjemmepleje yder personlig og praktisk hjælp til borgere i aldersgruppen 18-65 år, som har betydelige fysiske eller

psykiske handicap, som kan være medfødt eller pludselig opstået.

Hvis en borger har brug for hjælp, går ansøgningen gennem Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Henvendelsen kan komme fra borgeren selv, pårørende, praktiserende læge, sygehuse eller fra Socialforvaltningens kommunale leverandørvirksomhed. Borgeren får besøg af en visitator, der vurderer borgerens funktionsniveau, hvorvidt borgeren kan få hjemmehjælp, samt hvilke hjemmehjælpsydelse, borgeren er berettiget til. Afgørelsen sendes til borgeren vedlagt en klagevejledning.

### 3.3. Botilbud

Socialforvaltningen har en række botilbud til børn, unge og voksne. Her har brugeren mulighed for at få indflydelse og blive inddraget i den indsats, der ydes.

#### 3.3.1. Botilbud til børn og unge

Der foregår et løbende samarbejde omkring det enkelte barn eller den enkelte unge mellem ledelse og medarbejdere og forældremyndighedsindehaveren. Omfanget af kontakten og informationen til forældrene drøftes og tilrettelægges på faste kontakt- og behandlingsmøder.

#### 3.3.2. Botilbud til voksne

I alle botilbud gælder det, at boligen er beboerens hjem, og at den enkelte har ret til privatliv.

Der skal derfor være en klar adskillelse mellem den indsats, som tilbydes, og boligen som sådan. Det betyder også, at det er beboeren, som beslutter, hvad der skal ske, og hvordan der skal se ud i boligen.

Der er mange beboere i kommunens botilbud, og derfor er det også nødvendigt, at de individuelle hensyn afvejes i forhold til de fælles. Det kan eksempelvis være i modstrid med de øvrige beboeres interesser, hvis én beboer gerne vil spille høj musik hele natten.

I alle kommunens boenheder er der løbende husmøder eller fællesmøder, hvor beboeren kan få indflydelse på bl.a. husorden, madplaner, aktiviteter, indkøb af inventar til fællesrum mv. Beboeren har også mulighed for at komme med forslag til emner eller problemstillinger, der skal drøftes.

#### *Pædagogiske handleplaner*

På kommunens bosteder arbejdes der med pædagogiske handleplaner. De pædagogiske handleplaner skal danne rammen om det daglige samarbejde med beboeren.

Handleplanen udarbejdes så vidt muligt i tæt samarbejde med beboeren og omhandler alle aspekter af beboernes hverdagsliv.

## **4. De enkelte tilbud i Socialforvaltningen**

### **4.1. Socialforvaltningens tilbud**

Socialforvaltningen har en bred vifte af tilbud til børn, unge og voksne borgere, der har et handicap.

I alle tilbud skal der løbende og systematisk arbejdes hen mod øget brugerinddragelse og -indflydelse.

Socialforvaltningen sikrer, at der i alle tilbud løbende foregår faglige refleksioner omkring både etiske og værdimæssige dilemmaer i den indsats, kommunen tilbyder. Det sikrer en høj grad af faglighed i indsatsen, når medarbejderne i de enkelte tilbud reflekterer over, hvordan de grundlæggende rettigheder tilgodeses, og når de skal opveje modsatrettede hensyn mod hinanden. På bo- og dagtilbudsområdet er der som nævnt udarbejdet et etisk kodeks, som danner en fælles ramme for medarbejderne i forhold til de dilemmaer, som opstår i omsorgsarbejdet.

Vi vil skabe rum for erfaringsudveksling om brugerindflydelse og brugerinddragelse på tværs af tilbuddene, så de forskellige tilbud løbende kan lære af hinanden. Enkelte tilbud har fx gjort sig erfaringer med at have brugere i ansættelsesudvalg, hvilket har været positivt for såvel brugere som medarbejdere.

Det er centralt, at brugerne oplever, at de har reel indflydelse. Derfor skal de enkelte tilbud klart definere og nedskrive rammerne for brugerindflydelse. Det er i den forbindelse afgørende, at der også er åbenhed i forhold til de områder, hvor der *ikke* er mulighed for indflydelse. Åbenhed er forudsætningen for dialog og diskussion. Når medarbejderne i de enkelte tilbud løbende reflekterer over de dilemmaer, der kan være i forhold til brugerindflydelse og brugerinddragelse, skabes samtidig et fundament for udvikling.

Brugerne har mulighed for at få indflydelse på et specifikt tilbud ved at deltage i centerråd og brugerråd. De kan herigennem få indflydelse på indsatsområder, målsætninger og udviklingsplaner for det pågældende sted.

#### 4.1.1. Centerråd

Socialforvaltningens tilbud til børn, unge og voksne borgere med handicap er organiseret i en række centre. På hvert af disse centre skal

der etableres et centerråd.

Centerrådet i Handicapcenter København er nedsat som led i Københavns Kommunes bestræbelser på at udbygge brugerinddragelsen i handicapindsatsen. Centerrådet har i alt 11 medlemmer samt 10 suppleanter/stedfortrædere. Fra Handicapcentret deltager handicapcenterchefen og fire medarbejderrepræsentanter, mens Danske Handicaporganisationer (DH) udpeger 6 repræsentanter. Der udpeges 5 suppleanter, der kan indtræde ved et DH-medlems forfald til centerrådsmøder eller ved varigt forfald i valgperioden samt 4 stedfortrædere for Handicapcentrets medlemmer.

Formålet er at sikre brugerne en rådgivende rolle i forhold til Handicapcentrets daglige såvel som fremadrettede virke og således styrke en løbende dialog mellem brugere og Handicapcenter.

De øvrige centerråd skal bestå af beboere, pårørende, medarbejdere og ledere. Formålet med centerrådene er at skabe et hørings- og dialogforum, hvor medarbejdere, brugere og pårørende har mulighed for at blive orienteret, hørt og drøfte spørgsmål vedrørende centret. Samtidig kan centerrådene bruges til at drøfte den overordnede udvikling i kommunens indsats i bo- og dagtilbud eller andre emner af generel interesse

#### 4.1.2. Brugerråd

Hvis mindst to brugere ønsker det, skal alle tilbud etablere et brugerråd.

Medarbejderne er forpligtiget til løbende at drøfte muligheden for et brugerråd med brugerne. Rådene er centrale i forhold til at sikre, at tilbudene kan imødekomme brugernes forskellige behov. De enkelte tilbud fastsætter sammensætningen af rådene, hvordan der sikres en repræsentativ deltagelse, og hvor længe den enkelte kan sidde i rådene, idet der tages udgangspunkt i Københavns Kommunes standardvedtægter for brugerråd på handicapområdet.

Brugerrådene kan bl.a. bruges til værdimæssige og etiske drøftelser, men også andre emner, der har betydning for brugernes hverdag kan tages op. Samtidig skal brugerrådet høres eller orienteres om generelle forhold vedrørende tilbuddets drift og udvikling, fx driftsbudget, større fysiske ændringer, omfanget af magtanvendelser, tilsynsrapporter mv.

Når en sag omhandler alle brugere på det enkelte tilbud, skal brugerrådet bidrage til at sikre, at alle brugeres interesser tilgodeses. Det gøres ved, at rådet drøfter konsekvenser af den enkelte sag for gruppen af kognitivt og psykisk mindst velfungerende brugere *samt* for den samlede brugergruppe i det enkelte tilbud.

#### 4.1.3. Forældreråd og bruger-/børneråd på botilbud til børn og unge

Vi har en pligt til at sørge for, at alle opgaver og tilbud til børn og unge udføres i samarbejde med forældrene (servicelovens § 19). På alle vores botilbud til børn og unge er der nedsat forældreråd og bruger/børneråd.

På bruger/børnerådsmøderne har børnene og/eller de unge mulighed for at få indflydelse på bl.a. fritidsaktiviteter og kostplaner.

Alle døgninstitutioner og opholdssteder til børn bør have et forældreråd. Formålet med forældrerådene er at sikre en mere sammenhængende orientering og information til forældrene om de overordnede rammer og vilkår for drift og udvikling af det enkelte tilbud. Forældrerådet mødes typisk fire gange om året. Forældrerådet har udtaleret i spørgsmål, der vedrører tilbuddets drift.

#### 4.1.4. Dagtilbud til voksne

Kommunens dagtilbud skal rumme forskellige brugere inden for samme målgruppe, men skal samtidig målrette indsatsen, så den enkelte brugers behov tilgodeses.

Brugere af kommunens dagtilbud har mulighed for at få indflydelse på hovedparten af de aktiviteter, der finder sted i dagligdagen. Brugerne har også mulighed for at foreslå nye aktiviteter.

Flere steder inddrages brugerne i ansættelsesudvalg, når der skal ansættes personale, ligesom de kan få indflydelse i forhold til nyanskaffelser af fx møbler. Brugerne kan foreslå udflugter, arrangementer og komme med ideer til madplaner mv. Derudover kan brugerne komme med ris og ros samt forslag til principielle diskussioner omkring eksempelvis misbrug.

Socialforvaltningen skal løbende sikre, at Københavns Kommunes dagtilbud modsvarer brugernes behov, og at der er mulighed for udvikling.

#### 4.1.5. Botilbud til voksne

På nogle af kommunens botilbud er brugerne repræsenteret og inddraget, når der ansættes nye medarbejdere, ligesom de har indflydelse på, hvem der skal være deres kontaktperson. Brugerne skal på sigt altid være repræsenteret i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere.

De enkelte botilbud skal udfærdige skriftlig information om hverdagslivet på botilbuddet. Denne information skal som minimum indeholde oplysninger om dagligdags rutiner, tildeling af

kontaktpersoner, rettigheder, medarbejdernes ansvarsområder, værdigrundlag mv. Det er afgørende, at materialet gøres tilgængeligt og konkret, og at brugerne inddrages og gives indflydelse i den løbende proces med ajourføringen.

#### 4.1.6. Brugerråd for hjemmepleje

For at skabe bedre mulighed for brugerinddragelse og brugerindflydelse på hjemmeplejeområdet er der blevet knyttet et brugerråd til Socialforvaltningens hjemmepleje.

Formålet er at sikre brugerne en rådgivende rolle i forhold til hjemmeplejens daglige virke og fremadrettede udvikling og at styrke en løbende dialog mellem bruger og hjemmepleje.

Brugerrådet har i alt 11 medlemmer samt 10 suppleanter/stedfortrædere. Brugerrådet mødes minimum fire gange årligt.

#### 4.1.7. Bestyrelser

På dag- og botilbudsområdet findes en række selvejende institutioner, der har indgået samarbejdsaftale eller driftsoverenskomst med Københavns Kommune. Flere steder er brugere og pårørende engageret i stedernes bestyrelser, hvilket giver mulighed for indflydelse på driften af tilbudet i henhold til bestyrelsens vedtægter.

#### 4.1.8. Tilfredshedsundersøgelser

Vi ønsker i Socialforvaltningen løbende at forbedre kvaliteten af vores tilbud. Derfor skal alle centre udarbejde hhv. bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser.

Tilfredshedsundersøgelserne belyser brugernes og de pårørendes tilfredshed med kvaliteten af ydelserne, og resultaterne vil ligge til grund for centrets videre udviklingsarbejde

Tilfredshedsundersøgelserne gennemføres på en sådan måde, at brugere og pårørende i videst muligt omfang får mulighed for at deltage.

## **5. Indsatsen i Københavns Kommune**

Københavns Kommune er forpligtet til at sikre brugere mulighed for indflydelse på, hvordan vi tilrettelægger og udnytter tilbudene. (servicelovens § 16 ff.).

Det betyder, at der skal være en dialog med brugere og pårørende, herunder bruger- og pårørendeorganisationer, med henblik på at inddrage brugernes og de pårørendes viden og erfaringer. Formålet er at sikre den bedst mulige varetagelse af brugernes forskellige behov for



behandling og social støtte i hverdagen.

Socialforvaltningen ønsker løbende at videreudvikle rammerne for brugerindflydelse og -inddragelse. Der er afgørende, at brugere og pårørende oplever en reel mulighed for indflydelse, og at der foregår en konstruktiv dialog. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at vi har den bredest mulige repræsentation, når vi går i dialog med brugere og pårørende om den samlede indsats.

Kommunen har det overordnede ansvar for at planlægge en samlet indsats inden for rammerne af loven, kapacitet, faglighed og økonomi. Det er afgørende, at både nuværende og kommende brugere kan tilbydes den fornødne støtte, og at deres retssikkerhed tilgodeses. Der kan derfor være hensyn i forhold til den samlede indsats på området, som vægter højere end individuelle hensyn. Derfor er der også områder, hvor der ikke er mulighed for at få indflydelse.

### 5.1. Handicapråd

Københavns Kommune har i 2006 nedsat et handicapråd.

Handicaprådet rådgiver Borgerrepræsentationen om alle handicappolitiske spørgsmål, ligesom Handicaprådet skal høres om initiativer, som har betydning for mennesker med handicap (jf. retssikkerhedslovens § 37a).

I København består Handicaprådet af 14 medlemmer. Paraplyorganisationen Danske Handicaporganisationer er repræsenteret i rådet med syv medlemmer, mens de øvrige syv medlemmer er repræsentanter for hvert af de syv politiske udvalg i Borgerrepræsentationen.

### 5.2. Ældreråd

Der er nedsat 12 ældreråd i Københavns Kommune (jf. retssikkerhedslovens § 30 ff.). Borgerrepræsentationen skal høre ældrerådene i alle de spørgsmål, der handler om forhold for borgere, der er fyldt 60 år. Ældrerådene rådgiver Borgerrepræsentationen. Det kan for eksempel være i spørgsmål om boliger, plejehjem, beskyttede boliger, hospitalsforhold, trafik- og miljøspørgsmål.

Socialudvalget orienterer ældrerådene om status og udvikling på områder, der vedrører borgere over 60 år. Socialudvalget hører endvidere ældrerådene om nye forslag, der vedrører over 60-årige, herunder handicapområdet.

### 5.3. Bruger- og pårørendeorganisationer

Bruger- og pårørendeorganisationerne er centrale i forhold til både den

ationale og den kommunale indsats. Organisationerne understøtter på hver sin måde rettighederne for borgere, der har et handicap. Organisationerne tilbyder forskellige arrangementer og netværk for borgere, der har et handicap, og for pårørende og medarbejdere. Brugerorganisationerne støtter også brugere, bl.a. gennem netværk med andre i lignende situationer.

Ved at engagere sig i bruger- og pårørendeorganisationer får den enkelte mulighed for at få indflydelse på *det fælles*.

Bruger- og pårørendeorganisationerne er vigtige, uafhængige samarbejdspartnere for Københavns Kommune, som bidrager til at gøre opmærksom på aktuelle behov og problemstillinger. De kan tilføre en væsentlig dimension i forhold til nytænkning og helhedsorientering i indsatsen.

Københavns Kommune støtter forskellige organisationer økonomisk. En gang om året uddeler vi de såkaldte § 18-midler, der ydes til forskellige former for frivilligt socialt arbejde. Midlerne ydes som tilskud til fx leje af lokaler, aktiviteter eller lignende.

#### 5.4. Ad hoc-grupper

Der nedsættes allerede i dag forskellige former for arbejdsgrupper og følgegrupper, der bidrager til at udvikle indsatsen for borgere med handicap. Grupperne kan have forskellige karakter, alt efter om formålet er at evaluere eksisterende metoder eller at udvikle nye initiativer.

Der skal skabes mulighed for øget brugerindflydelse og -inddragelse i diverse ad hoc-grupper på handicapområdet i Socialforvaltningen. Brugere skal have mulighed for at deltage fx i arbejdsgrupper, som har relevans for den enkelte.

Vi skal derfor i højere grad nedsætte ad hoc-grupper, der kan evaluere tilbud, som er i gang, eller komme med forslag til nye initiativer. Hensigten med ad hoc-grupperne er at understøtte nye ideer og sætte større fokus på brugernes behov. For at skabe sammenhæng bør grupperne så vidt muligt nedsættes med udgangspunkt i og med tilknytning til handicaporganisationerne.

*Faktaboks: Værgemål*

For børn og unge er forældremyndighedsindehaverne værger (værgemållovens § 2). Forældremyndighedsindehaverne skal skabe de bedst mulige betingelser for barnet eller den unges udvikling og trivsel og kan træffe beslutning om pågældendes personlige forhold (forældreansvarslovens § 2).

For voksne kan der iværksættes værgemål, hvis den enkelte ikke er i stand til at varetage sine anliggender (værgemållovens § 5).

En anmodning om iværksættelse af værgemål kan fremsættes af:

- den pågældende selv,
- dennes ægtefælle, børn, forældre, søskende eller andre blandt de nærmeste,
- værger eller en særlig værger,
- kommunalbestyrelsen eller
- politimesteren (politidirektøren), jf. værgemållovens § 16.

En værger skal varetage brugerens anliggender i relation til de områder, som er vedtaget i værgemålet. Det kan være i forhold til:

- Økonomiske forhold
- Personlige anliggender

Hvis den enkelte bruger har behov for støtte til at administrere sin økonomi, kan der iværksættes samværgemål (værgemållovens § 7). Samværgemål betyder, at brugeren og værgeren handler sammen. Ved et værgemål efter §§ 5 og 7 er den enkelte bruger fortsat myndig. Det betyder, at værgemålet ikke er et indgreb i selvbestemmelsesretten.

Hvis der er risiko for, at en bruger udsætter sine økonomiske forhold for fare eller bliver udnyttet økonomisk kan vedkommende fratages sin handleevne (værgemållovens § 6). Hvis man fratages handleevnen, er man umyndiggjort og kan dermed ikke råde over sin egen økonomi.