



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Center for mål og rammer

NOTAT

Kvalitetsstandard for Borgerstyret personlig assistance på handicapområdet (§ 96-tilbud)

Sagsnr.
2010-119585

Dokumentnr.
2011-40241

Forord ved Socialborgmesteren	2
Resume	3
1. Indledende	4
2. Sagsbehandling	6
3. Serviceniveau for BPA	8
4. Bruger- og pårørendeindflydelse	11
5. Klageadgang	13

Forord ved Socialborgmesteren

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) på handicapområdet for Københavns Kommune.

Formålet med kvalitetsstandarden er at give borgere, pårørende og sagsbehandlere en enkel og klar information om det serviceniveau, Socialudvalget har fastlagt for handicapområdets BPA for 2010 og 2011.

Socialudvalgets overordnede målsætning på handicapområdet er, at indsatsen skal være helhedsorienteret og tage udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov. Socialudvalget tror på et forandringspotentiale hos den enkelte, der indebærer, at borgeren ved den rette hjælp og støtte kan udvikle sit funktionsniveau til det bedre. Kvalitetsstandarden beskriver, hvad du som borger kan forvente, hvis du søger om en BPA ordning.

En meget vigtig faktor for borgerens positive udvikling er borgerens pårørende, der fortsat i videst muligt omfang skal inddrages og deltage i borgerens sagsbehandling og sociale indsats.

Mikkel Warming,
Socialborgmester

Resume

Denne kvalitetsstandard fastsætter det serviceniveau, du som borger kan forvente, hvis du søger en BPA ordning efter servicelovens § 96.

Afsnit 1 er et indledende afsnit, der omhandler Socialforvaltningens mission og målsætninger samt beskriver BPA ordningens indhold og lovgrundlag.

Afsnit 2 omhandler sagsbehandlingen i forbindelse med ansøgningen til BPA.

Afsnit 3 omhandler serviceniveauet for BPA, herunder overdragelse af arbejdsgiveransvar samt opfølgningen på den indsats, du ydes.

Afsnit 4 omhandler bruger- og pårørendepolitik

Afsnit 5 omhandler klageadgang.

1. Indledende

Denne kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere med henblik på at oplyse om den hjælp, du som borger kan forvente at modtage, når du søger om en BPA i Københavns Kommune.

1.1 Socialforvaltningens mission og målsætninger

Socialforvaltningen har en mission om at bidrage til, at borgere i kontakt med Socialforvaltningen får mulighed for at udvikle og udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv og bidrage til samfundet. På handicapområdet betyder missionen mere konkret, at Socialforvaltningens tilgang til dig som borger tager afsæt i en opfattelse af, at dit funktionsniveau er foranderligt, og derfor kan udvikles og forbedres over tid.

Socialudvalget vedtog i november 2009 en handicapplan, der fastsætter to overordnede målsætninger for Socialforvaltningens arbejde med borgere med handicap:

1. Kommunen skal bidrage til, at den enkelte borger får øget livskvalitet.
2. Kommunens indsats skal bidrage til, at den enkelte borger bliver mere selvhjulpne.

Kvalitetsstandarden møder Socialforvaltningens mission og målsætninger i kraft af antagelsen om, at du som borger ved den rette hjælp og støtte kan udvikle og forbedre dit funktionsniveau over tid. Det er dit konkrete funktionsniveau, der udløser den hjælp, du tilbydes. Ændres dine behov, vil en opfølgning på din situation sikre, at hjælpen tilpasses dine nye behov. Hjælpen, du tilbydes, har hele tiden for øje at øge din livskvalitet mest muligt.

Kvalitetsstandarden revideres mindst hvert andet år.

1.2 Ordningens indhold

Københavns Kommunens BPA indebærer, at borgeren har mulighed for at ansætte en personlig hjælper, hvis løn dækkes med tilskud fra kommunen. For at få bevilget en BPA ordning, skal borgeren bl.a. kunne varetage rollen som arbejdsleder.

1.3 Lovgrundlag

Lovteksten kan ses nedenfor. Der henvises i øvrigt til Bekendtgørelse om udmåling af tilskud til borgerstyret personlig assistance efter servicelovens §§ 95 og 96 nr. 1180 af 14. oktober 2010.

§ 96. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance. Borgerstyret personlig assistance ydes som tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte.

Stk. 2. Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1, at borgeren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at borgeren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærstående, en forening eller en privat virksomhed om, at tilskuddet overføres til den nærstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til hjælperne vedrørende spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælpere varetages i så fald af den nærstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilbyde borgerstyret personlig assistance til borgere, der ikke er omfattet af personkredsen efter stk. 1, hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at dette er den bedste mulighed for at sikre en helhedsorienteret og sammenhængende hjælp for borgeren.

Kommunen behandler og træffer afgørelser til BPA efter Servicelovens § 96. Målgruppen er personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som har behov for omfattende hjælp og støtte.

Stk. 2. Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1, at borgeren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne.

Stk. 3. Socialudvalget har truffet afgørelse om, at stk. 3 ikke er en del af kommunens serviceniveau.

2. Sagsbehandling

Hvis du er bosiddende i Københavns Kommune og har en betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne og har omfattende behov for særlig støtte til pleje, overvågning og ledsagelse, kan du henvende dig til Handicapcenter København:

Handicapcenter København

Thoravej 29

2400 København NV

Telefon: 33 17 88 00

E-mail: hck@sof.kk.dk

2.1 Kontakt til Handicapcenter København

I Handicapcentret får du kontakt til en sagsbehandler, der vil hjælpe med at afklare dine behov for støtte og give relevant råd og vejledning. Hvis du søger om konkrete ydelser, igangsættes sagsbehandlingsprocessen på baggrund af din ansøgning.

2.2 Social handleplan

Sagsbehandleren vil tilbyde dig at være med til at udarbejde en social handleplan, jf. Servicelovens § 141. Den sociale handleplan er et redskab, der sætter en ramme for den samlede indsats, du tilbydes som følge af din funktionsnedsættelse. Den sociale handleplan har som målsætning at sikre en koordineret og helhedsorienteret indsats med udgangspunkt i dine egne ønsker og behov.

Den sociale handleplan er overordnet alle andre handleplaner, du måtte have i Socialforvaltningens regi, og sætter som koordinerende handleplan det retningsgivende mål for den samlede indsats, du tilbydes. Det betyder, at alle andre handleplaner skal være i overensstemmelse med indholdet i din sociale handleplan og understøtte det overordnede mål, som defineres deri.

Den sociale handleplan skal som minimum revideres én gang årligt. Det er handicapcentret, der er ansvarlig for, at opfølgningen sker (se afsnit 3.3 for en udvidet beskrivelse af opfølgningsprocessen).

2.3 Ansøgning om BPA

Handicapcenter København behandler din ansøgning om BPA ordning ud fra en vurdering af følgende kriterier sammenholdt med den funktionsevnevurdering, der er foretaget i regi af Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation:

- Du har et omfattende plejebestand og behov for praktisk bistand
- Du har behov for ledsagelse ud over 15 timer om måneden
- Du har et overvågningsbehov
- Du er i stand til at varetage arbejdslederrollen

Sagsbehandleren træffer afgørelse om, hvorvidt du er berettiget til at

modtage hjælp i form af en BPA ordning efter Servicelovens § 96.

Københavns Kommune har en sagsbehandlingsfrist på otte uger for ansøgninger om BPA.

2.4 Tavshedspligt

Som modtager af BPA er du beskyttet af regler om tavshedspligt i henhold til Straffelovens § 152 samt Forvaltningslovens § 27, hvor enhver, der virker eller har virket i offentlig tjeneste eller hverv, har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger.

Som udgangspunkt gælder, at enhver personoplysning er fortrolig, og derfor ikke må videregives, uden der er givet samtykke dertil. Det er tilladt at videregive relevante oplysninger indenfor samme forvaltning, men på tværs af forvaltninger skal der foreligge samtykke fra den/de personer, oplysningerne vedrører.

Reglerne skal sikre mod, at oplysninger om dine private forhold ikke uberettiget videregives til uvedkommende.

3. Serviceniveau for BPA

Serviceniveauet for BPA udgøres af en konkret udmåling af timer. De borgere, som kan komme i betragtning til en BPA, er borgere med behov for særlig tidskrævende hjemmehjælp. Der er dog ikke defineret nogen nærmere grænse for, hvor mange timers hjælp du som borger skal have brug for, for at komme i betragtning til BPA. Det konkrete omfang af den hjælp, du tilbydes, vil altid bero på en individuel og konkret vurdering af din funktionsevne og dit behov.

Det vil dog typisk være borgere med en del forskellige spredte ydelser samt ydelser, som ligger om natten, der vil få tilbudt en BPA, da ordningen samler ydelserne og giver kontinuitet og gennemsigtighed i hjælpen.

Der beregnes et månedligt tilskud ud fra timeudmålingen og den fastsatte takst for tilskud til ansættelse af hjælpere, som beregnes på baggrund af overenskomst for handicaphjælpere 2010-2012 indgået mellem DI og 3F/FOA. Taksten dækker alle udgifter til løn, herunder tillæg, feriepenge, personalemøder, pension osv. Handicapcenter København har udarbejdet et takstbilag, som forklarer baggrunden for taksterne nærmere.

Hvis du har behov for rådgivning vedr. ansættelsesforhold og lign. kan du gratis søge hjælp hos BPA-arbejdsgiver, som yder arbejdsgiverrådgivning til borgere med BPA-ordning.

Du finder siden her:

<http://www.bpa-arbejdsgiver.dk>

3.1 Indhold og omfang af Hjelpeordningens serviceydelser

Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter Servicelovens § 96, at du er i stand til at fungere som arbejdsgiver for hjælperne, med mindre du indgår en aftale med en nærstående, en forening eller en privat virksomhed om overdragelse af arbejdsgiveransvaret og kravet til dig er herefter, at du kan fungere som arbejdsleder for hjælperne.

Arbejdslederansvaret indebærer som udgangspunkt, at du kan tilrettelægge hjælpen og fungere som daglig leder for hjælperne, herunder;

- Varetage arbejdsplanlægning sammen med og for hjælperne.
- Udarbejde vagtplaner også ved hjælpernes sygdom, ferie mv.
- Udarbejde jobbeskrivelse og jobopslag/annonce.
- Udvælge hjælpere og herunder afholde ansættelsessamtaler.
- Varetage oplæring og daglig instruktion af hjælperne.
- Afholde medarbejderudviklingssamtaler (MUS) og personalemøder.

Du kan vælge at beholde dit arbejdsgiveransvar. Hvis du vælger at

beholde dit arbejdsgiveransvar, er det dig der i ansættelsesretslig forstand er arbejdsgiver for hjælperne.

Arbejdsgiveransvaret indebærer som udgangspunkt at administrere ydelsen og de praktiske og juridiske opgaver, der er forbundet med ordningen, herunder;

- Ansættelse og afskedigelse af hjælpere.
- Udarbejdelse af ansættelsesbeviser til hjælperne.
- Gennemførelse af nødvendige arbejdsmiljøforanstaltninger.
- Lønadministration mv.
- Udarbejdelse af kvartalsmæssige og årlige forbrugsoversigter og regnskab.
- Tegning af lovpligtige forsikringer.

Vedrørende tegning af lovpligtige forsikringer har Københavns Kommune fastlagt et serviceniveau. Det betyder, at du vil kunne få refunderet en årlig præmie på kr. 8.033,50 (2010 niveau).

Hvis du vælger at bibeholde dit arbejdsgiveransvar kan du vælge at lønadministrationen varetages af enten København Kommune eller anden privat virksomhed. Lønadministrationen indebærer i udgangspunktet;

- Udbetaling af løn.
- Indberetning af skat, ATP, feriepenge, barselsfond, pension mv.

Hvis du ønsker at overdrage dit arbejdsgiveransvar til en nærstående, privat virksomhed eller forening, skal du først indgå en aftale/kontrakt med den pågældende nærstående, private virksomhed eller forening. Du skal, inden du underskriver aftalen/kontrakten, sende en kopi til Handicapcentret. Handicapcentret vil vurdere din kontrakt for at sikre, at du ikke kommer i klemme imellem Københavns Kommunes regler og takster for den kontrakt du underskriver, der er juridisk bindende.

Der udmåles et administrationsbidrag, hvis du overdrager dit arbejdsgiveransvar til en privat virksomhed eller forening. Taksten for administrationsbidraget fremgår af Handicapcenterets takstbilag. Administrationsbidraget udbetales ikke ved overdragelse af arbejdsgiveransvaret til en nærstående.

De økonomiske forudsætninger, der ligger grund for serviceniveauet tager udgangspunkt i Handicapcenterets takstbilag, hvor taksten bliver reguleret i forhold til FOA/3F-overenskomsten, som Socialforvaltningen har tiltrådt i 2011.

3.2 Opfølgning

Handicapcenter København foretager opfølgning på din bevilling en gang årligt. Såfremt der sker ændringer i dine forhold, der påvirker dit tilskud til BPA, har du pligt til at underrette Handicapcenter København. Der vil blive foretaget særlig opfølgning hvis du;

- Oplever væsentlige ændringer i daglig livsførelse og aktivitetsniveau.
- Bliver meget syg.
- Søger om ferie eller weekendophold.
- Får vikarhjælp fra eksternt bureau, som ikke er dækket af det udmålte tilskud.
- Har hyppige hjælpeskift eller forhold omkring arbejdsmiljøet, der giver anledning til en særlig indsats i forhold til dig.
- Hvis det udbetalte tilskud ikke balancerer med det bevilgede timetal hen over en tre måneders periode.

Opfølgningen skal i videst muligt omfang ske i samarbejde med dig som borger, og skal tage hensyn til dine konkrete behov.

4. Bruger- og pårørendeindflydelse

Socialudvalget vedtog ultimo 2009 en brugerpolitik og en pårørendepolitik på handicapområdet, hvis overordnede formål er at styrke kvaliteten i Socialforvaltningens indsats overfor borgere med handicap.

4.1 Brugerpolitik

Brugerpolitikken beskæftiger sig med, hvordan du som borger har ret til henholdsvis brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse på en række forskellige områder, der vedrører den hjælp, du tilbydes som følge af dit handicap.

Brugerpolitikken skelner mellem to former for brugerindflydelse:

1. *Indflydelse på egen sag.* Her er der tale om din mulighed for at få indflydelse i forhold til den konkrete sagsbehandling, udarbejdelsen af handleplaner mv.
2. *Indflydelse på det fælles.* Du kan som modtager af ledsageordningen få mulighed for brugerindflydelse gennem Centerrådet på Handicapcenter København. Du kan også søge indflydelse på det organisatoriske niveau ved at melde dig ind i brugerorganisationer mv.

Brugerinddragelse handler om, at du som borger kan have ret til at blive hørt i en sag, uden du nødvendigvis har indflydelse på den endelige beslutning i sagen. Brugerinddragelse vedrører også situationer, hvor du som borger ikke selv ønsker indflydelse, men stadig kan eller skal inddrages i sagsbehandlingen.

Selvbestemmelse er en overordnet, lovgivningsmæssig rettighed, som betyder, at du som borger har ret til at bestemme over dit eget liv.

Socialforvaltningen ønsker at blive ved med at udvikle måder, som gør brugerindflydelse og brugerinddragelse mulig, både hvad angår den individuelle indsats og den fælles indsats.

Se brugerpolitikken her:

<http://www.kk.dk/Borger/DetSocialeOmraade/Handicap/PlanerOgPolitikker.aspx>

4.2 Pårørendepolitik

Formålet med pårørendepolitikken er at skabe større kvalitet i den indsats, Socialforvaltningen tilbyder dig som borger. Pårørendepolitikken bygger på principper om, at dine pårørende skal informeres og når det er relevant inddrages i forbindelse med din sagsbehandling og din sociale indsats.

Dine pårørende kan eksempelvis være din ægtefælle, samlever, forælder, bedsteforælder, dine børn, børnebørn, søskende eller

andre personer, du selv ønsker skal være særlig godt informeret om og inddraget i din situation.

Informationen til og inddragelsen af dine pårørende vil altid ske under hensyntagen til din ret til selvbestemmelse. Det er dog centralt, at dine pårørende i mange tilfælde besidder en helt særlig viden om dine forhold, ligesom dine pårørende ofte udgør en central og en vigtig ressource i din tilværelse.

Se pårørendepolitikken her:

<http://www.kk.dk/Borger/DetSocialeOmraade/Handicap/PlanerOgPolitikker.aspx>

5. Klageadgang

Du kan klage over Københavns Kommunes afgørelse om socialpædagogisk bistand.

5.1 Klageadgang i forbindelse med afgørelse

Klagen skal indgives til Handicapcentret inden 4 uger efter, du har fået afgørelsen. Du kan vælge at klage mundtligt eller skriftligt, gerne med henvisning til sagens journalnummer. Du kan også i klagen oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen. Klagen skal sendes til:

Handicapcenter København

Thoravej 29
2400 København NV
Telefon: 33 17 88 00
E-mail: hck@sof.kk.dk

Når vi har modtaget din klage, vil handicapcentret se på afgørelsen igen og tage stilling til, om du får helt eller delvis medhold. Hvis handicapcentret ændrer afgørelsen, vil du få besked om det inden 4 uger. Hvis HCK ikke ændrer afgørelsen, sender de inden 4 uger din klage og deres begrundelse for afgørelsen og genvurderingen til Det Sociale Nævn sammen med papirerne i sagen.

Det Sociale Nævn

Statsforvaltningen Hovedstaden
Borups Allé 177
2400 København NV

Hvis du har spørgsmål til afgørelsen eller er i tvivl om, hvordan du kan klage, er du velkommen til at kontakte Handicapcenter København.

5.2 Borgerrådgiveren

Endelig har du mulighed for at klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver, der blandt andet tager sig af klager over kommunens sagsbehandling. Du kan også klage til Borgerrådgiveren, hvis du mener, du har været udsat for diskrimination:

Københavns Kommunes Borgerrådgiver

Vester Voldgade 2A
1552 København V
Tlf. 33 66 14 00
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

Du skal være opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser, men hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af din klage, vil han altid sørge for at sende klagen videre til den myndighed, som kan behandle

klagen.