



KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen
Center for mål og rammer

NOTAT

Kvalitetsstandard for socialpædagogisk bistand i eget hjem for borgere med handicap (SEL § 85)

Sagsnr.
2010-113641

Dokumentnr.
2011-40209

Forord ved Socialborgmesteren	2
Resume	3
1. Indledende	4
2. Sagsbehandling	5
3. Serviceniveauet for den socialpædagogiske bistand	7
4. Bruger- og pårørendeindflydelse	8
5. Klageadgang	10

**MR Handicap og
Psykiatri**

Bernstorffsgade 17, 4. sal
1592 København V

Telefon
3317 3469

E-mail
XU97@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683038

Forord ved Socialborgmesteren

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes socialpædagogiske bistand for borgere med handicap.

Formålet med kvalitetsstandarden er at give borgere, pårørende og sagsbehandlere en enkel og klar information om det serviceniveau, Socialudvalget har fastlagt for socialpædagogisk bistand.

Socialudvalgets overordnede målsætning med indsatsen på 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. Kvalitetsstandarden beskriver den hjælp og støtte, Socialudvalget mener, kan understøtte borgeren til at opnå en positiv udvikling.

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

Nærværende kvalitetsstandard fastsætter det serviceniveau, du som borger kan forvente at modtage, hvis du får tilbudt socialpædagogisk bistand i eget hjem.

Afsnit 1 er et indledende afsnit, der omhandler Socialforvaltningens mission og målsætninger for den indsats, der ydes med den socialpædagogiske bistand og desuden beskriver lovgrundlaget derfor.

Afsnit 2 omhandler sagsbehandlingen i forbindelse med visitationen til socialpædagogisk bistand.

Afsnit 3 giver en kort karakteristik af, hvad der kendetegner kommunens tilbud om socialpædagogisk bistand.

Afsnit 4 omhandler bruger- og pårørendepolitik,

Afsnit 5 omhandler klageadgang

1. Indledende

Nærværende kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere med henblik på at oplyse om den service, du som borger kan forvente dig at modtage, når du får tilbud om socialpædagogisk bistand fra 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 eller opretholdes på trods af alder eller på trods af en diagnose, der kan lede til tab af funktionsevne.

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 selvhjulpen.

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 og behov for støtte, der udløser den hjælp, du tilbydes. Ændres dine behov, vil en opfølgning på din situation sikre, at den hjælp, du modtager, tilpasses dine nye behov. Hjælpen, du tilbydes, har hele tiden til formål at øge din livskvalitet mest muligt.

Kvalitetsstandarden revideres hvert andet år.

1.2 Lovgrundlag

Kommunen visiterer til socialpædagogisk bistand i eget hjem for borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne efter Servicelovens § 85.

Målgruppen for socialpædagogisk bistand i eget hjem er personer, der har behov for hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder på baggrund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

2. Sagsbehandling

Hvis du er bosiddende i Københavns Kommune, har en betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne og har behov for hjælp, omsorg, støtte eller optræning og hjælp til udvikling af færdigheder, 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 udover at foretage en vurdering af din funktionsevne også 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 skal 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.

2.3 Afgørelse om socialpædagogisk bistand

Sagsbehandleren træffer på baggrund af funktionsevnevurdering og social handleplan og evt. øvrige væsentlige oplysninger afgørelse om, hvorvidt du bevilges socialpædagogisk bistand eller ej.

Som en del af sagsbehandlingsprocessen, vil sagsbehandleren spørge ind til og vurderer dit funktionsniveau i forhold til din evne til at udføre forskellige aktiviteter af betydning for din dagligdag, såsom personlig pleje og omsorg, praktiske gøremål, kommunikation og samvær.

Funktionsevnevurderingen er en vigtig del af den udredning, som sagsbehandleren skal foretage for at kunne behandle din ansøgning om socialpædagogisk bistand.

Hvis du bevilges socialpædagogisk bistand, bliver der fastsat konkrete mål for indsatsen. Disse mål vil fremgå af din bevilling. Senest 14 dage efter du modtager din bevilling med posten, bliver du kontaktet af Hjemmevejlederenheden, så I sammen kan aftale den praktiske igangsættelse af støtten.

Hvis du ikke uenig i afgørelsen, fx ved et afslag på socialpædagogisk bistand, har du mulighed for at klage, se punkt 5.

2.4 Opfølgning

Ved første hjemmevejlederbesøg i dit hjem, kan de pædagogiske mål evt. blive finjusteret. Tre måneder efter du har modtaget din bevilling, bliver der foretaget en opfølgning i form af en status, som hjemmevejlederen udarbejder. De mål, som er fastsat i din bevilling, vil blive opdateret, hvis der er sket væsentlige ændringer i dine behov. Ni måneder efter du har modtaget din bevilling, vil der igen blive gjort status, og en sagsbehandler på Handicapcenter København vil revurdere dine behov. Bevillingen vil herefter ophøre eller blive forlænget. Hvis din bevilling forlænges, kan det være at der skal fastsættes nye mål for indsatsen, afhængigt af dit behov for støtte. Ni måneder senere revurderes der igen. Denne proces gentages, sådan at der følges op på din bevilling ca. 1 gang om året.

Hvis det ved opfølgningen konstateres, at du ikke længere er berettiget til at modtage socialpædagogisk bistand, kan du i handicapcentret få råd og vejledning om, hvilke andre muligheder for støtte, der er.

2.4 Tavshedspligt

Som modtager af hjemmevejledning, 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. Serviceniveauet for den socialpædagogiske bistand

Det faglige indhold af Københavns Kommunes socialpædagogiske bistand reguleres efter Servicelovens § 85.

Servicelovens § 85 omhandler socialpædagogisk bistand og omfatter typisk vejledning, rådgivning og træning i daglige færdigheder. Herudover kan bistanden omfatte motivation og støtte til at opretholde sociale netværk, personlige forhold, konfliktløsning og motivation og støtte til økonomisk planlægning.

Indsatsens overordnede mål er at bidrage til, at dit funktionsniveau forbedres, så du bliver mere selvhjulpne og opnår øget livskvalitet.

Det konkrete omfang og indhold af den hjælp, du tilbydes, vil altid bero på en individuel og konkret vurdering af din funktionsevne og dit behov, og vil tage udgangspunkt i de mål, du har været med til at formulere i din sociale handleplan. Serviceniveauet opgøres således ikke i et fast antal timer og minutter. Omfanget af hjælpen opgøres derimod i de ydelser og aktiviteter, som understøtter, at du når de fastsatte mål. Hjælpen kan eksempelvis bestå i et eller flere besøg om ugen af din hjemmevejleder, hvor du støttes og vejledes i at strukturere din dagligdag. Hjælpen kan også bestå i, at din hjemmevejleder motiverer dig til og støtter dig i at komme til en aktivitet. Endelig kan hjælpen også bestå i, at du kan ringe til din hjemmevejleder, hvis du eksempelvis har brug for at blive beroliget.

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 over for borgere med behov for hjælp.

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 socialpædagogisk bistand 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 sociale indsats.

Dine pårørende kan være familiemedlemmer men også 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 BPA.

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.