



Sagsnr.
2010-119585

Dokumentnr.
2011-13208

Kvalitetsstandard for ledsageordning på handicapområdet (SEL § 97)

Forord ved Socialborgmesteren	2
Resume	3
1. Indledende	4
2. Sagsbehandling	6
3. Ledsageordningens serviceniveau	8
4. Bruger- og pårørendeindflydelse	10
5. Klageadgang	12

Forord ved Socialborgmesteren

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes ledsageordning på handicapområdet.

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

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 ledsageordning efter servicelovens § 97.

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

Afsnit 2 omhandler sagsbehandlingen i forbindelse med ansøgningen til ledsagelse.

Afsnit 3 omhandler ledsageordningens serviceniveau, herunder opfølgningen på den indsats, du ydes.

Afsnit 4 og 5 omhandler henholdsvis bruger- og pårørendepolitik samt 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 dig at modtage, når du søger om en ledsageordning 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

Kommunen visiterer til ledsageordning efter Servicelovens § 97. Målgruppen er personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som ikke kan færdes alene, og er under 67 år.

1.3 Lovgrundlag

Lovteksten kan ses nedenfor. Der henvises i øvrigt til Bekendtgørelse om betingelser for ledsageordningen efter servicelovens § 97 nr. 1390 af 12. december 2006.

§ 97. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde 15 timers ledsagelse om måneden til personer under 67 år, der ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Personer, der er visiteret til 15 timers ledsagelse om måneden ved det fyldte

2. Sagsbehandling

Hvis du er bosiddende i Københavns Kommune, har en betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og har behov for 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 3.2 for en udvidet beskrivelse af opfølgningsprocessen).

2.3 Ansøgning om ledsageordning

Handicapcenter København behandler din ansøgning om ledsageordning ud fra følgende kriterier:

- Du er mellem 16 og 67 år. Hvis der er ansøgt eller bevilget inden det 67. år, kan ydelsen fortsætte.
- Du kan ikke transportere dig selv/færdes alene.
- Du kan selv efterspørge ordningen.
- Du kan selv vælge aktiviteter og lave aftaler med ledsager.
- Du kan selv klare toiletbesøg.
- Du har ikke behov for socialpædagogisk indsats under ledsagelsen.

Sagsbehandleren træffer afgørelse om, hvorvidt du er berettiget til at

modtage hjælp i form af ledsageordning efter Servicelovens § 97.

Københavns Kommune har en sagsbehandlingsfrist på fire uger for ansøgninger om ledsageordning.

2.4 Tavshedspligt

Som modtager af Ledsageordning 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. Ledsageordningens serviceniveau

Med Københavns Kommunes ledsageordning, kan du forvente at modtage op til 15 timers ledsagelse om måneden. Du kan også vælge at spare op til 90 timer op over max 6 måneder. Ledsagelsen leveres efter aftale mellem dig og ledsageren eller efter aftale med Voksenenhedens administration, hvis du ikke selv har valgt en ledsager.

3.1 Indhold og omfang af Ledsageordningens serviceydelser

Ledsageordningen tilbyder målrettet praktisk ledsagelse til aktiviteter borgeren selv har bestemt indholdet af. Aktiviteten skal altid finde sted uden for hjemmet. Ledsageopgaver vil være forskellige alt efter borgerens funktionsnedsættelse og ledsagebehov. Ledsagelse er ikke pædagogisk arbejde, men ifølge vejledning om særlig støtte til voksne med handicap kan ledsageren hjælpe til med opgaver, der er relateret til den konkrete aktivitet, der ledsages til. Det kan bl.a. være at skubbe kørestolen, være borgeren behjælpelig ved toiletbesøg, kommunikere og orientere sig for borgeren.

Eksempelvis kan ledsagelse bruges til:

- Besøg hos familie og venner
- Fritidsaktiviteter/undervisning
- Kulturelle aktiviteter. F.eks. Koncert, Biograf- og teaterture Indkøb, almindelig dagligdagsindkøb, herunder specielle og eller personlige Indkøb. Indkøbene skal kunne transporteres hjem på forsvarlig vis af borger og ledsager i fællesskab. Varerne må maksimalt veje 11.kg. Indkøbsnet eller indkøbsvogn skal borgeren selv stille til rådighed.
- Køre borgerens bil, hvis ledsager har kørekort. Ansvar ved uheld påhviler borgerens /bilens forsikring. Er din bil specielt indrettet og/eller det kræver omfattende instruktion, således at det er forsvarligt at køre, skal Handicapcenter København gøres bekendt hermed for efterfølgende at træffe beslutning om, hvorvidt det er muligt at efterkomme dit ønske om at ledsager skal være føre af din bil.
- Stiller ledsager egen bil til rådighed som transportmiddel, påhviler ansvar ved uheld ledsager/bilens forsikring. Københavns Kommune kan ikke stilles til ansvar for eventuelle krav om erstatning.

Ledsageordningen kan tilgodese borgerens behov for, som andre, at kunne komme hjemmefra, at shoppe, at deltage i sociale og kulturelle aktiviteter uden altid at skulle bede ægtefælle, familie eller venner om hjælp.

Du har som borger mulighed for selv at udpege din ledsager. Handicapcentret skal imidlertid godkende den udpegede person. Der kan normalt ikke ske ansættelse af personer med en meget nær tilknytning til borgeren. Både borger og ledsager skal ud over

kvalitetsstandarden kende til de retningslinjer på området, som der er udarbejdet, og skal sørge for, at ydelsen leveres i overensstemmelse med denne. Endelig er der en overenskomst for handicapledsagere, som følges.

3.2 Opfølgning

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

- Oplever væsentlige ændringer i daglig livsførelse og aktivitetsniveau.
- Ikke anvender ordningen

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 visitation til Ledsageordning.

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.

Når vi har modtaget din klage, vil handicapcentret se på afgørelsen igen og tage stilling til, om de kan give dig 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.

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

Handicapcenter København

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

Idet handicapcentret modtager din klage, genovervejes afgørelsen. Hvis genovervejelsen ikke fører til, at afgørelsen ændres, sender handicapcentret klagen videre til Det Sociale Nævn til endelig afgørelse:

Det Sociale Nævn

Statsforvaltningen Hovedstaden
Borups Allé 177
2400 København NV

5.2 Borgerrådgiveren

Endelig har du mulighed for at klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver, der specielt tager sig af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller personalets udførelse af praktiske opgaver. 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.