



## **Høringsudgave – Brugerpolitik for borgere, der har et handicap**

Sagsnr.  
2009-45786

Dokumentnr.  
2009-202110

Sagsbehandler  
Bitten Christensen

<b><u>1. Indledning</u></b>	<b>2</b>
<u>1.1. Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse</u>	3
<u>1.2. Niveauer for brugerindflydelse og brugerinddragelse (indflydelseskanaler)</u>	5
<b><u>2. De styrende perspektiver og værdier</u></b>	<b>6</b>
<u>2.1. Brugeres rettigheder</u>	6
<u>2.1.1. FN's handicapkonvention</u>	6
<u>2.1.2. FN's Børnekonvention</u>	6
<u>2.1.3. Sociale Rettigheder for voksne</u>	7
<u>2.1.4. National lovgivning</u>	7
<u>2.2. Overordnede værdier</u>	7
<u>2.3. Etisk Kodeks</u>	9
<b><u>3. Den individuelle indsats</u></b>	<b>9</b>
<u>3.1. Handicapcenter København</u>	9
<u>3.1.1. Repræsentation</u>	10
<u>3.1.2. Indsatsen for børn og unge</u>	10
<u>3.1.3. Indsatsen for voksne</u>	11
<u>3.2. Socialforvaltningens hjemmepleje - Visitation og Udførelsenhed</u>	12
<u>3.3. Botilbud</u>	12
<u>3.3.1. Botilbud til børn og unge</u>	12
<u>3.3.2. Botilbud til voksne</u>	13

**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

<b><u>4. De enkelte tilbud i Socialforvaltningen</u></b>	<b>13</b>
<u>4.1. Socialforvaltningens tilbud</u>	13
<u>4.1.1. Centerråd</u>	14
<u>4.1.2. Brugerråd</u>	15
<u>4.1.3. Forældreråd og bruger-/børneråd på botilbud til børn og unge</u>	15
<u>4.1.4. Dagtilbud til voksne</u>	15
<u>4.1.5. Botilbud til voksne</u>	16
<u>4.1.6. Brugerråd for hjemmepleje</u>	16
<u>4.1.7. Bestyrelser</u>	17
<u>4.1.8. Brugertilfredshedsundersøgelser</u>	17
<b><u>5. Indsatsen i Københavns Kommune</u></b>	<b>17</b>
<u>5.1. Handicapråd</u>	18
<u>5.2. Brugeroorganisationer</u>	18
<u>5.3. Ad hoc-grupper</u>	18

## 1. Indledning

Socialforvaltningens brugerpolitik for borgere, der har et handicap omfatter mennesker, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre (FN's konvention om rettigheder for personer med handicap), og som derfor har behov for støtte og/eller vejledning i Socialforvaltningen.

Målgruppen for brugerpolitikken er børn -, unge - og voksne borgere, der har et handicap og som modtager støtte i Socialforvaltningen. Når vi taler om børn og unge, er forældremyndighedsindehaveren også omfattet af målgruppen for brugerpolitikken. Det samme gør sig gældende for voksne brugere, hvor der er iværksæt værgemål. Her vil værgeren også være omfattet af brugerpolitikken, for så vidt angår forhold, som er omfattet af værgemålet.

Betegnelserne udspringer af gældende lovgivning.

*Børn* refererer til personer under 15 år.

*Unge* refererer til de 15-17 årige.

*Voksne* refererer til personer på 18 år eller ældre.

Brugerpolitikken har 2 formål:

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

Vi skal sikre et højt serviceniveau og en fagligt velkvalificeret indsats.

Brugerpolitikken danner sammen med Socialforvaltningens pårørendepolitik det fælles grundlag for samarbejdet med borgere, der har et handicap. I begge politikker er fokus på dialog og samarbejde.

Brugerpolitikken tager afsæt i Verdenserklæringen om menneskerettighederne, 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.

Brugerpolitikken omfatter alle Socialforvaltningens tilbud til borgere, der har et handicap.

### 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). Derudover er der tale om indflydelse på, hvilken udvikling der skal ske for den enkelte.
- 2) *Indflydelse på det fælles.* Her er der tale om indflydelse i forhold til det organisatoriske niveau i form af brugerråd, brugerorganisationer mv. Det kan handle om indflydelse på det enkelte tilbud eller brugernes forhold generelt (jf. Servicelovens §§ 16 & 18). Endvidere kan der søges indflydelse 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 skal/kan inddrages.

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

### *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,
- amtsrådet eller
- politimesteren (politidirektøren), jf. værgemållovens § 16.  
([http://www.erstatningsnaevnet.dk/fondskontor/vaergemaal/hvordan\\_soger\\_man.aspx](http://www.erstatningsnaevnet.dk/fondskontor/vaergemaal/hvordan_soger_man.aspx))

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 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.

Vi vil i Socialforvaltningen blive ved med at udvikle måder, hvorpå indflydelse og inddragelse bliver muligt, både i forhold til den individuelle indsats og i forhold til 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.

Brugerpolitikken skal dermed være med til at sikre en velkvalificeret indsats på handicapområdet, hvor den enkelte bruger skal mødes af medarbejdere med et højt fagligt niveau.

## 1.2. Niveauer for brugerindflydelse og brugerinddragelse (indflydelseskanaler)

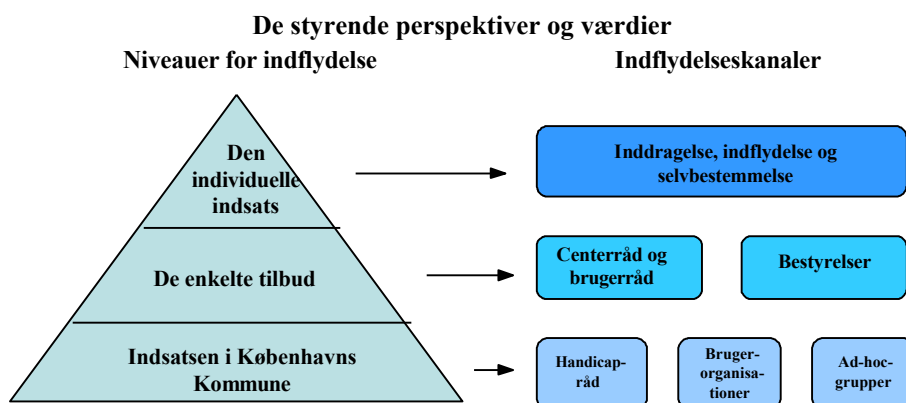
Brugerpolitikken er under direkte indflydelse af overordnede værdier og perspektiver på området og centrerer omkring 4 niveauer:

*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. De betyder således noget i forhold til den indflydelse, der kan søges, både når det gælder den enkelte borgers situation og det fælles.

*Det individuelle niveau* 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. Fora som giver mulighed for at søge indflydelse i forhold til de specifikke 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. Derudover tilrettelægger vi indsatsen ud fra de behov, som borgerne i kommunen har.



Nedenfor uddyber vi de 4 niveauer.

## 2. De styrende perspektiver og værdier

## 2.1. Brugerers rettigheder

Brugerpolitikken bygger på FN's handicapkonvention, Børnekonventionen, på sociale rettigheder, national lovgivning og 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 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>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> <http://www.boerneinfo.dk/b%c3%b8rnekonventionen>

### 2.1.3. Sociale Rettigheder for voksne

Brugerpolitikken bygger på nogle grundlæggende sociale rettigheder, 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

*Faktaboks: Hvad siger loven?*

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

Københavns Kommune har en generel forpligtigelse til at yde en særlig hjælp og støtte til børn, unge og voksne, der har fysiske, psykiske eller sociale problemer (jf. Servicelovens §§ 46 & 81). 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, hvor



kerneverdierne i mødet med brugerne er: Respekt, ligeværd, dialog og tillid.

Værdierne afspejles overalt i vores tilbud, og kommer bl.a. også til udtryk i Københavns Kommunes Handicappolitik<sup>2</sup>, 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.

Med brugerpolitikken sættes der fokus på samarbejdet med og om den enkelte bruger i Socialforvaltningen.

På handicapområdet foregår der løbende drøftelser af hvilke værdier, der skulle være omdrejningspunktet for den socialfaglige indsats på handicapområdet. 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 – ANSVARLIGHED

*Åbenhed* er at have en løbende dialog mellem bruger, pårørende og medarbejder. Åbenhed er at samarbejde - også når der er uenighed. Åbenhed er at sikre brugerne adgang til relevante oplysninger. Åbenhed er 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. Respekt er at vise tillid i samarbejdet mellem bruger, pårørende og medarbejder. Respekt er, at alle parter har mulighed for at udtrykke sine holdninger og synspunkter, selv om man har forskellige værdier og forskellige ting at tilbyde. Respekt er at udvise omsorg og støtte, selv når man er uenig. Respekt er åbenhed, dialog og samarbejde i indfrielsen af fælles mål.

---

<sup>2</sup> ”En handicappolitik beskriver en kommunes initiativer og mål på handicapområdet – inden for alle kommunens sektorer. Formålet er at skabe lige muligheder for handicappede.”

<http://www.kommunalehandicapråd.dk/index.php?id=620>

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

For at skabe de bedste betingelser for, at indsatsen er karakteriseret ved åbenhed, respekt og ansvarlighed, skal alle tilbud opfylde en række krav. Kravene vil blive gennemgået nærmere i de følgende kapitler. Generelt gælder det, at det enkelte tilbud skal være udfordrende og kreativ i udviklingen af nye hensigtsmæssige metoder og tilgange i arbejdet med inddragelse af brugere og pårørende.

### 2.3. Etisk Kodeks

Medarbejderne har som nævnt en omsorgspligt, hvilket kan medføre en række dilemmaer i det daglige arbejde.

Der er udarbejdet et Etisk Kodeks, der 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 side 4)

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 samtidigt med, at de skal kunne tilpasses brugerens individuelle behov.

Den første kontakt med Socialforvaltningen sker som oftest enten i Handicapcentret 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 den enkelte bruger oplever de grundlæggende rettigheder som en reel mulighed, og at det er en nødvendig og relevant indsats som sættes i gang.

Det er således 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 ud fra 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
- Hjælpe midler
- Ledsagerordning
- Hjemmepleje
- 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. Handicapcenteret kan dog forlange, at brugeren også medvirker, når det er af betydning for sagens afgørelse. 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.

### 3.1.2. Indsatsen for børn og unge

Børn og unge, der har et handicap, skal sikres samme muligheder som jævnaldrende (jf. Servicelovens § 19). Vi har en generel forpligtigelse

til at tilbyde gratis familieorienteret rådgivning til alle familier, og vi 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 afslastnings- 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). Derudover skal sagsbehandleren i Handicapcentret 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*

Forud for iværksættelse af 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 udenfor hjemmet, skal forældrene endvidere 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.

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. Formålet er at sammensætte den rette indsats, både hvad angår de enkelte tilbud og den tidsmæssige rækkefølge af tilbudene. 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 - Visitation og Udførerenhed

Visitations og udførerenheden i Socialforvaltningen yder personlig og praktisk hjælp til borgere i aldersgruppen 18-65 år, som har bl.a. betydelige fysiske eller psykiske handicap, som kan være medfødt eller pludselig opstået.

Hvis en borger har brug for hjælp, sker ansøgningen til Visitationen. Henvendelsen kan komme fra borgeren selv, pårørende, praktiserende læge, sygehuse eller fra Socialforvaltningens kommunale leverandørvirksomhed. Ved udskrivelse fra hospital skal visitator altid kontaktes telefonisk. Når der ansøges om hjemmehjælp, vil borgeren få oplyst, hvornår en visitator kommer på besøg i borgerens hjem. Ved besøget vurderes borgerens funktionsniveau, hvorvidt borgeren kan få hjemmehjælp, samt hvilke hjemmehjælpsydelse, borgeren kan være berettiget til. Efterfølgende afgør visitatoren, hvilken hjælp der kan gives, og afgørelsen sendes til borgeren.

### 3.3. Botilbud

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

### 3.3.1. Botilbud til børn og unge

Samarbejdet og dialogen vedrørende det enkelte barn eller den enkelte unge, varetages altid i det løbende samarbejde mellem ledelse og medarbejdere og den respektive forældremyndighedsindehaver. Selve behandlingens mål og perspektiv, herunder omfanget af kontakten og informationen til forældrene i øvrigt, drøftes og tilrettelægges med udgangspunkt i de faste kontakt- og behandlingsmøder.

### 3.3.2. Botilbud til voksne

Det er fælles for alle botilbud, at boligen er beboerens hjem, og at den enkelte har ret til privatliv. Der skal således 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 altid 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/fællesmøder, hvor beboeren har mulighed for 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 bocentre og bosteder arbejdes der med pædagogiske handleplaner. De pædagogiske handleplaner skal danne rammen om det daglige samarbejde for og med beboeren.

Handleplanen udarbejdes så vidt muligt i tæt samarbejde med beboeren og omhandler alle de 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, således at brugerne kan udøve deres rettigheder på lige fod med andre.

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 -inddragelse 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. Derudover har de mulighed for

#### 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. Centerdannelsen på handicapområdet forventes at være forankret ultimo 2009. På Handicapcenter København er der allerede etableret et centerråd, hvorimod centerdannelsen på bo- og tilbudsområdet fortsat kører.

Centerrådet på 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 og fra Danske Handicaporganisationer (DH) udpeges seks repræsentanter.

Der udpeges 5 suppleanter, der kan indtræde ved et DH medlems forfald til Centerrådsmøder eller ved varig 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 bruger og handicapcenter.

På bo- og dagtilbudsområdet er centerdannelsen som nævnt i gang og forventes afsluttet senest med udgangen af 2009. Alle bo- og dagtilbuddene skal organiseres i centre, og på hvert center skal der etableres et centerråd. Hvert centerråd skal bestå af beboere, pårørende, medarbejdere og ledere. Formålet med centerrådet er at skabe et tværgående hørings- og dialogforum, hvor medarbejdere, brugere og pårørende har mulighed for at blive orienteret, hørt og drøfte den generelle overordnede udvikling i Københavns Kommunes indsats i bo- og dagtilbud for børn, unge og voksne med handicap. Udover at fungere som høringsorgan har centerrådene mulighed for at tage emner op af generel interesse i forbindelse med Københavns Kommunes indsats i bo- og dagtilbud for børn, unge voksne med handicap. Centerrådsmøderne afvikles på et af de enkelte bo- og dagtilbud.

#### 4.1.2. Brugerråd

Hvis brugerne 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 med 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 brugeres 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 4 gange om året, og har udtaleret i spørgsmål, der vedrører tilbuddets drift som sådan.

#### 4.1.4. Dagtilbud til voksne

Brugere af kommunens dagtilbud har mulighed for at få indflydelse på hovedparten af de aktiviteter, der finder sted i dagligdagen. Brugere har også mulighed for at foreslå nye aktiviteter. Stederne skal rumme forskellige brugere og på samme tid målrette indsatsen, så den enkelte brugers behov tilgodeses.

Flere steder inddrages brugerne i ansættelsesudvalg, når der skal ansættes personale, ligesom de kan få indflydelse i forhold til nyanskaffelser af fx møbler. Brugere 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 m.v.

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. Brugere skal på sigt altid være repræsenteret i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere.

De enkelte botilbud skal udfærdige skriftlig information om hverdagslivet på tilbuddet. 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 - Visitation og Udførerenhed.

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

Brugerrådet har i alt 11 medlemmer samt 10 suppleanter/stedfortrædere. Brugerrådet mødes minimum 4 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. Brugertilfredshedsundersøgelser

Vi ønsker løbende at forbedre kvaliteten af vores tilbud. Derfor skal alle bo- og dagtilbud udarbejde hhv. en bruger- og en pårørendetilfredshedsundersøgelse. Tilfredshedsundersøgelserne belyser brugernes og de pårørendes tilfredshed med kvaliteten af tilbuddets ydelser. Som en del af Københavns Kommunes værdi om åbenhed indgår resultatet af tilfredshedsundersøgelserne i hvert tilbuds årsplan.

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 forpligtiget 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 kommunen sikrer 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 og sikre 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 bliver tilgodeset. Der kan således 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 søge indflydelse.

### 5.1. Handicapråd

Københavns Kommune har i 2006 nedsat et handicapråd. Handicaprådet rådgiver kommunalbestyrelsen om alle handicappolitiske spørgsmål, ligesom handicaprådet skal høres, hvis der skal etableres 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. Brugerorganisationer

Brugerorganisationerne står som en central aktør i forhold til både den nationale og den kommunale indsats. Brugerorganisationerne 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 brugerorganisationer får den enkelte mulighed for at få indflydelse på *det fælles* både nationalt og lokalt.

Brugerorganisationerne er vigtige uafhængige samarbejdspartnere for Københavns Kommune, og bidrager til at gøre opmærksom på aktuelle problemstillinger. De kan tilføre en væsentlig dimension i forhold til nytænkning og en helhedsorienteret indsats.

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.

### 5.3. Ad hoc-grupper

Der nedsættes allerede i dag forskellige former for grupper (arbejdsgrupper, følgegrupper), der på hver sin måde medvirker 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 bruger.

Vi skal derfor i højere grad nedsætte ad hoc-grupper, der kan evaluere tilbud, som er i gang, og som kan komme med forslag til nye initiativer. Hensigten med ad hoc-grupperne er at understøtte nye ideer og sætte større fokus på brugernes behov.