



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Socialforvaltningen  
Personale og organisation

**NOTAT**

Dato: 5. maj 2006

Sagsnr.: 293235

Dok.nr.: 1834700

**Strategi- og udviklingsplan for  
brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen**

## **Indholdsfortegnelse**

1. Indledning
2. Overordnet strategi, målsætninger, rammer og retningslinier for arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning
3. Brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen
  - Brugerdemokrati i Socialforvaltningen
  - Selvforvaltning i Socialforvaltningen
  - Socialforvaltningens målgrupper
4. Forudsætninger for brugerdemokrati og selvforvaltning
  - Politiske målsætninger og ambitionsniveau
  - Kommunikation
  - Let tilgængelig og brugerorienteret organisation
  - Kompetente medarbejdere og ledere
5. Det hidtidige arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning
  - Brugerdemokrati (diverse råd mv.)
  - Selvforvaltning
6. Delkonklusion
7. Fremadrettet aktivitet for selvforvaltning og brugerdemokrati
8. Tidsplan og den videre proces

## 1. Indledning

Borgerrepræsentationen vedtog på sit møde den 13. oktober 2005, at alle udvalg i foråret 2006 skal udarbejde udviklingsplaner for brugerdemokrati og selvforvaltning, for at styrke brugerdemokratiet og skabe mere selvforvaltning.

Denne strategi- og udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning indeholder i tråd med Socialudvalgets beslutning den 29. marts 2006 følgende elementer:

1. Brugerdemokrati og selvforvaltning på Socialforvaltningens område
2. Beskrivelse af igangsatte, relevante initiativer i forhold til de forskellige målgrupper i Socialforvaltningen.
3. Forslag til strategi for arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen.
4. Hvordan Socialforvaltningens organisatoriske opbygning kan understøtte arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning.
5. Forslag til hvordan det sikres, at forvaltningens målgrupper fremover løbende og systematisk inddrages i arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning.

Socialforvaltningens brugere er ikke hørt i forbindelse med denne strategi- og udviklingsplan, men brugerne vil blive inddraget i det videre arbejde med at udvikle brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen.

Strategi- og udviklingsplanen beskriver bl.a. overordnede strategi, målsætninger, rammer og retningslinier for arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen.

Strategi- og udviklingsplanen skal efter drøftelse i Socialudvalget den 17. maj 2006, drøftes i Økonomiudvalget den 30. maj 2006, herefter i Borgerrepræsentationen i juni 2006.

Socialudvalget orienteres løbende om status for forvaltningens arbejde med videreudvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning. Første gang ved udgangen af 2006.

## **2. Socialforvaltningens overordnede strategi, målsætninger, rammer og retningslinier for arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning**

Udviklingen i samfundet indebærer, at brugergrupper i stigende grad stiller krav om indflydelse på det offentlige ydelser, ligesom den enkelte bruger stiller krav om indflydelse på egen situation herunder den sociale indsats.

Kravet retter sig ikke kun mod afgørelser og deres indhold, men i lige så høj grad mod "processen", altså den måde den offentlige indsats sker på, herunder og ikke mindst hvorledes brugeren inddrages.

Denne udvikling er inden for den sociale indsats præciseret gennem en række krav i den sociale lovgivning, ligesom lovgivningen er fuldt op af generelle krav om, at der bl.a. udarbejdes servicestandarder og servicedeklarationer, således at brugernes inddragelse ikke kun fastlægges gennem en række målsætninger og visioner, men at den mere eller mindre præcist fastsættes gennem konkrete krav til, hvorledes brugerne inddrages.

Et af formålene med denne strategi- og udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning er at understøtte denne proces.

Den overordnede vision for arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen er således fastlagt dels af lovgivningen, dels af politisk vedtagne mål og rammer.

De politisk vedtagne mål og rammer omfatter bl.a. Københavns Kommunes værdigrundlag og forvaltningens principper for den brugerrettede forvaltning. De politisk vedtagne mål og rammer specifikt på fagområdet omfatter særligt sektorplanerne for de forskellige områder.

Strategien for arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning er så vidt muligt at sikre, at de, ydelsen er rettet mod, har størst mulig indflydelse på ydelsens karakter. Ligeledes er det intentionen at beslutninger træffes tættest muligt på borgeren og med mest mulig inddragelse af borgeren. Der er således at ønske om at brugerne aktivt tager del i at præge de ramme der vedrører dem.

Med udgangspunkt i Borgerrepræsentationens vedtagne mål med brugerdemokrati og selvforvaltning samt de hidtidige erfaringer med brugerdemokrati og selvforvaltning ønsker Socialudvalget at formulere følgende overordnede strategi og vision for udviklingen af brugerdemokrati og selvforvaltning i forvaltningen, der indeholder følgende overordnede retningslinier:

- Brugere af Socialforvaltningens institutioner og serviceydelser skal have mulighed for indflydelse på udvikling og tilrettelæggelse af servicen gennem styrket dialog mellem brugerne og Socialforvaltningen.

- Socialforvaltningens brugere skal opleve at der er gode rammer for brugerinddragelse- og demokrati, således at brugerne får mulighed for at deltage i beslutninger, både på det individuelle niveau og på brugergruppeniveau.
- Indenfor forvaltningens principper for selvforvaltning skal brugerne have mulighed for indflydelse og udvikling og drift af kommunens institutioner.
- Socialforvaltningen skal i tilrettelæggelsen af rammerne for brugerdemokrati og selvforvaltning tage udgangspunkt i forvaltningens varierede brugergrupper, herunder deres forskellige vilkår og forudsætninger for deltagelse og selvforvaltning.
- Socialforvaltningens udvikling af arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning skal tage udgangspunkt i de initiativer der allerede er sat i værk eller planlagt – således at der fortsat skal arbejdes på at forbedre brugerdemokratiet og selvforvaltningen for brugerne af Socialforvaltningen.
- Socialforvaltningen vil løbende arbejde med nye metoder til styrkelse af brugerdemokrati- og inddragelse, således at sikres at der sker en løbende kvalificering og nytænkning i relation til inddragelse af Socialforvaltningens forskellige målgrupper.

Udviklingsplanen og ovenstående retningslinier for brugerdemokrati og selvforvaltning er ikke detaljerede retningslinier for hvordan principperne skal udmøntes bl.a. fordi der skal være mulighed for at brugerne og medarbejdere lokalt får indflydelse herpå.

Strategi- og udviklingsplanen er rammen og retningslinierne, der skal medvirke til udvikling i holdninger, metoder og processer der kan sikre at brugerne inddrages i beslutnings- og handlingsprocesser.

Eftersom der på det sociale område både er generelle men også specifikke krav til brugerinddragelse og selvforvaltning i lovgivningen, men også specifikke ønsker og behov for inddragelse hos de enkelte brugergrupper, er det afgørende, at udmøntningen af principperne lægges ud til de enkelte målgruppeområder.

### **3. Brugerdemokrati og selvforvaltning på Socialforvaltningens område**

#### **Brugerdemokrati i Socialforvaltningen**

Når der tales om brugerdemokrati- og inddragelse på socialforvaltningens område kan der skelnes mellem 2 niveauer:

1. Det individuelt niveau, hvor den enkelte har indflydelse på egne forhold via bl.a. sociale handleplaner, behandlingsplaner, klagemuligheder, servicestandarder, information mv.. Det vil sige de forhold der på en eller anden måde kan medvirke til at den enkelte bruger oplever at have indflydelse og overblik over indsatsen i den konkrete situation.

2. Brugergruppeniveau forstås ved, at indflydelsen f.eks. kan ske gennem brugerråd, brugerorganisationer m.v. og retter sig mod enten det enkelte tilbud eller brugernes forhold generelt. Fokus er på at styrke dialogen mellem brugere, planlæggere og beslutningstagere og dermed muligheden for at brugerne får indflydelse på de mere overordnede målsætninger, mål og principper for indsatsen i forhold til en bestemt målgruppe, altså brugerne der er fælles om behov, krav og ønsker.

I Socialforvaltningens arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning arbejdes der udfra en bred definition, således at brugerdemokrati både omfatter individniveauet samt brugergruppeniveauet.

### **Selvforvaltning i Socialforvaltningen**

I Socialforvaltningen forstås selvforvaltning som centralforvaltningens udlæggelse af ansvar og kompetence til lokalforvaltningens centre og institutioner, således at beslutninger vedr. drift og udvikling kommer tættere på brugerne, således at brugerne får mere indflydelse på udvikling og drift af kommunens institutioner.

### **Socialforvaltningens målgrupper**

Valg af den brede definition af brugerdemokrati hænger meget sammen med Socialforvaltningens målgrupper, der kan betegnes som kommunens svage brugere.

En udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning på Socialforvaltningens område skal tage udgangspunkt i Socialforvaltningens forskellige målgrupper, der alle har forskellige forudsætninger og vilkår for inddragelse og deltagelse.

Forvaltningen primære målgrupper er:

- Voksne med særlige behov
- Børnefamilier med særlige behov
- Misbrugere og hjemløse
- Handicappede

Derfor skal udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen tage særligt højde for de specifikke målgrupper, og deres specifikke behov og forudsætninger mv.

Erfaringer fra den brugerrettede forvaltning viser, at især de skrøbeligste brugere kan mangle overskud til at kunne udtrykke deres behov, krav og forventninger.

For disse brugere er gennemsuelighed og enkelthed i kontakten til det offentlige ofte en nødvendighed. Samtidig har de behov for netop systemets hjælp til at kunne håndtere deres situation i et helhedsorienteret perspektiv og ud fra et menneskesyn, hvor deres situation ansues fra flere sider og hvor en fast kontaktperson kan vejlede og guide dem korrekt og ordentligt rundt i systemet.

Socialforvaltningens møde med disse brugere skal derfor tilrettelægges, så det passer ind i brugernes livssammenhænge.

#### **4. Forudsætninger for udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning**

I det videre arbejde med at udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning skal der være forskellige forudsætninger til stede. Det handler dels om de politiske målsætninger og ambitionsniveau, dels om kommunikation, dels om en tilgængelig og brugerorienteret organisation og ikke mindst drejer det sig om kompetente ledere og medarbejdere i Socialforvaltningen.

##### **Politiske målsætninger og ambitionsniveau**

En vigtig forudsætning for udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen er, at der indenfor de enkelte budgetområder er indarbejdet politiske mål og planer, herunder at medarbejderne og brugerne er bekendt hermed. Med andre ord skal medarbejderne og brugerne kende de politiske målsætninger samt det politisk ambitionsniveau for bl.a. brugerdemokrati og selvforvaltning på de enkelte områder.

Som eksempel kan nævnes, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har vedtaget sektorplaner på de enkelte målgruppeområder, børn, unge og forældre med særlige behov, psykisk syge, misbrugere samt handicappede. Desuden er udarbejdet handicappolitik for Københavns kommune, hvor brugerdemokrati og brugerindflydelse indgår som vision og strategi. Sektorplanerne er beskrivelse af brugerne, indsats og økonomiske rammer samt nuværende kvalitetsniveau. Desuden indgår fremtidens udfordringer, formål, målsætninger og kvalitetsmål samt handlingsplan.

I forbindelse med udarbejdelse af disse sektorplaner har der været brugerinddragelse, f.eks. i form af høringer og fokusgruppeinterviews, f.eks. på misbrugsområdet.

I forbindelse med de kommende revisioner af sektorplanerne kan der drøftes mål for brugerdemokrati og selvforvaltning.

## **Kommunikation**

Det er altafgørende for brugerdemokrati og selvforvaltning, at kommunikationen med brugerne og brugergrupper er korrekt, oplysende samt understøttende og lægger op til dialog og brugerinddragelse. Socialforvaltningens kommunikation til og med brugerne og brugergrupper skal være i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Overordnet set handler det om, at den skriftlige og mundtlige kommunikation til og med brugerne skal afspejle at vi inviterer til dialog og samarbejde med brugere og brugergrupper. Medarbejderne skal i skrift og tale fremstå respektfulde og behandle borgerne med ligeværdighed.

Respekt, ligeværdighed, dialog og tillid skal endvidere kendetegne det politisk niveaus kontakt og samarbejde med brugerorganisationer mv.

## **Let tilgængelig og brugerorienteret organisation**

For at skabe de bedste forudsætninger for brugerdemokrati og selvforvaltning skal Socialforvaltningen være en let tilgængelig og brugerorienteret organisation, der tager udgangspunkt i brugernes og brugergruppers behov.

En afgørende forudsætning for Socialforvaltningens arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning er altså den organisatoriske opbygning.

Opbygningen af den nye Socialforvaltning fra den 1. januar 2006 sker med udgangspunkt i den hidtidige organisering fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, der siden 1999 har været organiseret efter principperne i Den Brugerrettede Forvaltning.

Principperne bag Den Brugerrettede forvaltning er, at brugernes behov skal være udgangspunktet for organisationsopbygningen. Derudover skal opbygningen af den ny forvaltning sikre de bedste vilkår for brugerindflydelse, både i forhold til den enkelte bruger, men også i relation til samarbejdet med brugerorganisationerne.

Målet er at opbygge en forvaltning, som er i stand til at udvikle brugerne til selvstændighed, til at kunne udnytte egne ressourcer ved selv at blive opmærksomme på dem og til selvforsørgelse / egen bolig, hvis det overhovedet er muligt.

Socialforvaltningen skal være kendt for effektivitet, service og en god brugerbetjening via inddragelse af den enkelte i sagsbehandlingen. Tidsfrister skal overholdes, og sociale handleplaner skal udarbejdes i dialog med brugeren.

Desuden skal forvaltningen fremstå tilgængelig ved brugervenlige åbningstider, gode rammer for tidsbestilling samt ikke mindst en god telefonbetjening, der bl.a.



gør det muligt for brugerne at få kontakt med den rette medarbejder, der kan give brugeren svar på den aktuelle problemstilling.

Medarbejdere og team skal endvidere i langt højere grad prioritere det tværfaglige opsøgende arbejde, gadeplansarbejdet og satse på at udvikle det lokale sociale netværksarbejde, for eksempel gennem samarbejde med foreninger og frivillige organisationer, såvel som med boligselskaber, kvarterløftsprojekter mv.

Endvidere skal Socialforvaltningen faciliterer overgangen for brugerne til andre forvaltninger og øvrige instanser via en klar arbejdsdeling mellem forvaltningerne, en hurtig visitation, et godt samarbejde og evnen til at være i kontakt og/eller skabe kontakt til andre forvaltninger, når brugeren har brug for det.

Det bærende organisatoriske princip i den brugerrettede forvaltning er organiseringen af medarbejderne i de brugerrettede enheder i team. Beslutningskompetencen og det økonomiske ansvar er decentraliseret, så faglige og økonomiske beslutninger træffes der, hvor forvaltningen møder brugeren. Det betyder, at den enkelte medarbejder kan træffe beslutninger ved hjælp af de færdigheder og den viden, som medarbejderen har opnået både gennem erfaringer og uddannelse.

### **Kompetente medarbejdere og ledere**

Socialforvaltningen skal være kendt for kompetente medarbejdere. Medarbejdernes kompetencer skal til stadighed matche de krav, som udledes af lovgivningen, brugernes behov samt de mål som politikerne vedtager.

Derfor er der behov for en målrettet, systematisk og kontinuerlig udvikling af de enkelte medarbejders faglige og personlige kompetencer, der bl.a. ruste medarbejderne til mødet med brugerne.

Det betyder bl.a., at medarbejderne skal kende til de formelle rammer for brugerdemokrati og selvforvaltning, der er formuleret i relevant lovgivning. Principper for både brugerinddragelse og selvforvaltning er bl.a. fastlagt i Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område, Lov om social service og Forvaltningsloven – herunder bl.a. regler om borgernes inddragelse, sociale handleplaner i samarbejde med brugerne, partshøring og klagemuligheder. Herudover er der i lovgivningen på konkrete områder yderligere fastsat principper for brugerinddragelse og selvforvaltning på de enkelte områder.

Udover kendskab til lovgivningen skal medarbejdernes socialfaglige kompetencer løbende udvikles og opkvalificeres, bl.a. i forhold til god sagsbehandling, socialfaglige metoder, sagers førelse, mv.

Der er i relation hertil tillige behov for stadig udvikling af Socialforvaltningens ledere, så det samlede lederkorps besidder de relevante kompetencer som handlekraftige ledere på det strategiske, personalemæssige, faglige og driftsmæssige plan.

I forhold til brugerdemokrati og selvforvaltning skal lederne i Socialforvaltningen evne at vejlede og understøtte medarbejdernes i mødet med brugerne, herunder sikre de kompetencer, der skal være tilstede hos medarbejderne både personligt og fagligt.

## **5. Det hidtidige arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning på Socialudvalgets/forvaltningens område**

På Socialudvalgets område er der en lang tradition for at arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning.

I det følgende beskrives forskellige former for brugerdemokrati, der eksisterer i forhold til forvaltningens målgrupper. Dels de mere generelle tiltag og initiativer, dels de mere målgruppespecifikke tiltag og initiativer. Desuden er der en status på selvforvaltning i Socialforvaltningen.

### **Brugerdemokrati**

#### **Det sociale Brugerråd**

Det Sociale Brugerråd varetager brugernes interesser over for Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune. Brugerrådet er sammensat af repræsentanter fra handicaporganisationerne og brugerne af det sociale system i kommunen. Formålet er at sikre borgerne indflydelse samt have en rådgivende funktion overfor kommunen. Borgerrepræsentationen holder løbende brugerrådet orienteret om udviklingen på området og brugerrådet kan komme med forslag til nye aktiviteter.

Det sociale Brugerråd vil fortsætte sit virke indtil årets udgang. I løbet af 2006 nedsættes et egentligt Handicapråd, der skal være et rådgivende organ alene på handicapområdet.

#### **Dialogforum på psykisk syge området**

Dialogforum er etableret i henhold til serviceloven og har til formål at sikre dialogen mellem brugere og pårørende, herunder bruger- og pårørendeorganisationer, og de offentlige instanser på området (Socialforvaltningen, H:S, Sundhedsforvaltningen, Embedslægen). Dialogforum fungerer som et rådgivende forum, der kan anbefale tiltag og rådgive beslutningstagerne på det psykiatriske område, herunder i forbindelse med høringer. Dialogforum er et forum for drøftelse af den overordnede udvikling af psykiatrien i Københavns Kommune. De offentlige instanser på området er repræsenteret på såvel politisk som på forvaltningsniveau.

#### **Centerråd**

På handicapområdet er der til hvert handicapcenter knyttet et Centerråd. Formålet er at sikre brugerne en rådgivende rolle i forhold til Handicapcentrets daglige, såvel som fremadrettede virke og herved styrke en løbende dialog mellem bruger-

ne og Handicapcentret. Formanden for Centerrådet er altid en repræsentant fra en handicaporganisation.

### **Beboer og brugerråd**

Jf. reglerne i serviceloven om brugerinddragelse er der oprettet brugerråd (el. erstatningsråd) – og pårørenderåd. Formålet er at give brugerne mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene.

Bl.a. på de fleste bocentre/bosteder, i bofællesskaber og på samværs- og aktivitetssteder er der nedsat beboer- eller brugerråd eller der holdes beboer/brugermøder. Rådernes kompetence varierer og indflydelsen kan være struktureret på forskellig måde. Rådene drøfter typisk emner som budget, vedligeholdelse, indretning, kost, husregler, udviklingsplan samt principper for ansættelse. Endvidere er der f.eks. på de fleste bocentre/bosteder etableret centerråd, bestående af beboere, pårørende og ledelse/personale.

### **Børneråd og forældreråd på døgn- og dagbehandlingsinstitutionerne**

Døgn- og dagbehandlingsinstitutionerne har igennem den sidste årrække arbejdet indgående med inddragelsen af børnene og forældrene på en mere synlig og bevidst måde i de enkelte institutioners dagligdag og beslutningsprocesser. Dette sker eksempelvis ved oprettelsen af børneråd og forældreråd på institutionerne, hvor brugerne får deres eget "talerør", hvor de har mulighed for at komme til orde og blive hørt i forhold, der vedrører deres dagligdag.

### **Brugerpolitik på området for psykisk syge**

Dialogforum på Psykiatriområdet i Københavns Kommune har taget initiativ til udarbejdelsen af brugerpolitikken, der blev politisk vedtaget i 2002 (vedtaget i H:S i 2003). Politikken opstiller nogle grundlæggende principper for, hvordan brugerne har mulighed for at få indflydelse på deres situation. Brugerpolitikken omfatter både de sociale tilbud i Socialforvaltningen og H:S' tilbud. Der er formuleret anbefalinger for henholdsvis de sociale tilbud, hospitals- og distriktpspsykiatrien og for samarbejdet mellem sektorerne. Brugerpolitikken indeholder ikke detaljerede regler for, hvordan anbefalingerne kan udmøntes lokalt, idet der skal være mulighed for, at brugerne lokalt får indflydelse på brugerpolitikken, så den tilpasses de lokale forhold.

### **Pårørendepolitik på området for psykisk syge**

Dialogforum på Psykiatriområdet i Københavns Kommune har taget initiativ til udarbejdelsen af pårørendepolitikken. Den blev politisk vedtaget i 2000.

Pårørendepolitikken er baseret på principper om, at de pårørende skal informeres, og hvis det er relevant, inddrages i forbindelse med behandlingen af den psykisk syges problemer – under hensyntagen til den syges ret til selvbestemmelse. Der lægges vægt på et godt samarbejde mellem personale og pårørende. Med henblik på at skabe fælles principper for samarbejdet indeholder pårørendepolitikken en række anbefalinger til, hvad en pårørendepolitik på de enkelte tilbud og i forskellige situationer skal indebære. Pårørendepolitikken omfatter både de sociale tilbud i Socialforvaltningen og H:S' tilbud.

### **Den sociale handlingsplan**

Et væsentligt redskab til at styrke indsatsen overfor Socialforvaltningens målgrupper er den individuelle sociale handleplan, som serviceloven foreskriver det. I den sociale handleplan koordineres alle indsatser fx indsatsen i forhold til bolig, arbejdsmarked, sundhedsmæssige problemer. Handleplanen er et fælles arbejdsredskab mellem brugere og personale, der udarbejdes med udgangspunkt i brugernes behov.

Gennem de sidste år har der været fokus og igangsat initiativer i forhold til handleplansarbejdet, for at styrke arbejdet, og der er bl.a. udarbejdet pjecer om handleplaner til brugere såvel som medarbejdere.

### **Handleplanskoncept på børne- og ungeområdet**

Pr. 1. januar 2006 trådte det nye handleplanskoncept i kraft. Sagsbehandlerne skal ved udarbejdelse af de lovpligtige sociale handleplaner tage udgangspunkt i forvaltningens koncept, der består af et udførligt skema med punkter, der skal udfyldelse i samarbejde med barnet/den unge og forældrene. Handleplanskonceptet er tiltænkt, at skulle medvirke til at sikre systematikken i sagsbehandlingen og samtidig sikre at der sker en inddragelse af barnet/den unge og forældrene.

### **Udviklingsplanskoncept på børne- og ungeområdet**

Pr. 1. januar 2006 trådte det nye udviklingsplanskoncept i kraft. Udviklingsplanskonceptet skal tage udgangspunkt i socialcenterets handleplan for barnet/den unge og skal indeholde institutionens overvejelse om mål og indsats i forhold til barnet/den unge. Et særligt vigtigt element i udviklingsplanskonceptet er, at barnet/den unge og forældrene skal inddrages i udarbejdelsen af udviklingsplanen for barnet/den unge.

### **Inddragelse af brugerne på institutionsniveau på hjemløse og stofmisbrugsområdet**

Institutionerne på hjemløse og stofmisbrugsområdet arbejder med inddragelse af brugerne på forskellig vis. Ved udskrivning fra hjemløseinstitutionerne spørges alle brugere om deres vurdering af botilbudets tilbud i relation til deres behov. Derudover afholder en stor del af institutionerne på hjemløse- såvel som stofmisbrugsområdet bruger- eller beboermøder, og på flere institutioner foretages der brugerundersøgelser.

I et projekt omkring brugerinddragelse i 2001 på Ambulatoriet Dyveke blev der eksperimenteret med forskellige metoder til brugerinddragelse, der kunne imødegå nogle af de barrierer, der er. På hjemløseområdet er der tillige institutioner, der har eksperimenteret med nye former for inddragelse af brugerne. Fx har Natcafeen arbejdet med inddragelse af brugere i konkrete dele af institutionens virksomhed, blandt andet inddragelse af brugerne i køkkenfunktionerne.

### **Brugerdemokrati ved etablering af særboliger**

I 2001 blev der indgået en aftale mellem Københavns Kommune og de almene boligorganisationer om etablering af særboliger (FAU 390/2001), der er ”boliger til særligt udsatte grupper”.

Socialforvaltningen deltager i de følgegrupper der nedsættes i forbindelse med byggeri og indretning af særboliger, hvor der tillige er repræsentanter for hhv. Socialforvaltningen, den almene boligorganisation samt de arkitekter og fagfolk, som boligorganisationen har engageret til projektet. Ved behov deltager desuden repræsentanter for de institutioner, lokalcentre, handicapcentre og rådgivningscentre, der til daglig er i kontakt med brugerne. Forvaltningen kan vælge at inddrage brugerne og eventuelt bruger- og pårørendeorganisationer forud for tilbagemeldingerne til følgegrupperne.

### **Brugerdemokrati i de boligsociale projekter**

I perioden 2004-2008 gennemfører Socialforvaltningen i samarbejde med de almene boligorganisationer 15 boligsociale projekter i en række boligområder i København der er karakteriseret ved en koncentration af sociale problemer. Væsentlige elementer i de boligsociale projekter er beboerinvolvering samt at styrke deltagelsen i det lokale demokrati.

I de boligsociale projekter er der brugerdemokrati og beboerinvolvering i form af tæt samarbejde med afdelingsbestyrelser i de almene boligafdelinger, afholdelse af borgermøder og fokusgrupper samt kvalitative beboerundersøgelser. I 2005 er der eksempelvis udarbejdet en kvalitativ beboerundersøgelse i to boligsociale projekter der foregår i ældreboligafdelinger. Som opfølgning på interviewundersøgelsen er der afholdt beboermøder med fremlæggelse samt drøftelse af muligheder og tiltag. Endvidere er der i 2006 udarbejdet en beboerundersøgelse af trivslen i de boligsociale projekter med henblik på en fremadrettet tilrettelæggelse af indsatsen.

### **Brugerundersøgelser og høringer**

Socialforvaltningen arbejder desuden løbende med brugertilfredshedsundersøgelser, dels initieret af forvaltningen, dels af institutionerne selv (f.eks. i forbindelse med udviklingsplaner), dels i forbindelse med landsdækkende undersøgelser.

F.eks. er der i forlængelse af sektorplanen for handicapområdet gennemført brugertilfredshedsundersøgelse af Københavns Kommunes handicaptilbud, hvor brugerne er blevet spurgt via interviews om deres tilfredshed med rådgivning, dagtilbud, botilbud og fritidstilbud, herunder om tilfredsheden med medbestemmelsen i tilbudene.

Et andet eksempel er, at der på misbrugs- og hjemløseområdet - i samarbejde med institutionsledere og brugere - er udviklet et koncept for brugerevaluering af institutionerne. Konceptet er en operationalisering af begrebet ”bløde værdier”, hvor brugerne i første omgang bliver bedt om at definere kvalitet i et bestemt tilbud, og ud fra denne definition efterfølgende at vurdere tilbudet.

Et tredje eksempel er hjemmeplejeundersøgelsen fra 2005, der var en medarbejder- og brugerundersøgelse i hjemmeplejen. Formålet var at få deres vurdering af den leverede service og kvalitetsstandard. Undersøgelsen blev gennemført som en spørgeskemaundersøgelse samt fokusgruppeinterviews.

Endvidere sender forvaltningen planer mv. i høring hos relevante brugerorganisationer. F.eks. moderniseringsplanen for botilbud på psykisk syge og handicapområdet.

### **Selvforvaltning**

Socialforvaltningen (tidl. FAF) har som med brugerdemokrati lange traditioner for selvforvaltning, idet de enkelte institutioner har selvforvaltning for at opnå så effektiv en udnyttelse af ressourcerne som muligt. De enkelte institutioner er underlagt en rammebevilling, der muliggør en høj grad af selvforvaltning. For enkelte institutionstyper er der i tilknytningen til selvforvaltning indført overførselsadgang mellem budgetårene.

Det betyder, at institutionerne f.eks. på psykisk syge området og børneområdet på en række områder selv kan disponere over dele af den samlede 'pose penge'. Dette sker ud fra en opfattelse af at de enkelte tilbud bedst ved hvilke behov, der skal tilgodeses på de enkelte tilbud. Ligeledes giver det mulighed for en mere aktiv inddragelse af brugerne i de økonomiske dispositioner. Det gælder eksempelvis aktivitets- og kostområdet.

Brugerne på psykisk syge området og handicapområdet inddrages bl.a. i de enkelte tilbuds dispositioner gennem centerråd- og brugerråd. Herudover er der på bo-centrene typisk husmøder, hvor der drøftes madindkøb, indretnings af fællesarealer mv.

Brugerne på børneområdet inddrages bl.a. i de enkelte tilbuds dispositioner gennem børneråd og forældreråd. Herudover er der på nogle døgn- og dagbehandlingsinstitutioner fællesmøder, hvor der er mulighed for at drøfte praktisk gøremål og dagligdagen på institutionen.

## **6. Delkonklusion**

Som det fremgår af det foregående er der på Socialforvaltningens område en lang tradition for brugerdemokrati og selvforvaltning, ligesom der er skitseret en række forudsætninger for at brugerdemokrati og selvforvaltning kan udvikles.

Socialforvaltningen er under opbygning efter strukturændringen pr. 1. januar 2006 og arbejder intenst med at etablere den nye organisation, der bygger på principperne fra den brugerrettede forvaltning.

Som led i dette pågår der for øjeblikket en proces med hensyn til etablering af den fremtidige teamorganisering på voksenområdet og børneområdet samt organisering

ring af handicapområdet og misbrugsområdet, der tager udgangspunkt i brugernes behov mv.

Der kan endvidere nævnes, at til understøttelse af den brugerrettede forvaltning er der i Socialforvaltningens centralforvaltningen etableret 4 mål- og rammesty-  
ringskontorer, der har både det faglige og økonomiske ansvar for forvaltningens forskellige målgrupper.

Der er endvidere bl.a. oprettet en ny særlig enhed for tilsyn, kvalitet og service i enkeltsager. Enheden har bl.a. ansvaret for det socialfaglige tilsyn og kontrol i enkeltsager, for udvikling af service, kvalitet og metoder i det socialfaglige arbejde, klager, ombudsmandssager og samarbejdet med borgerrådgiveren. Herved vil sagsbehandling, borgerinddragelse og de socialfaglige kvalitet blive synliggjort.

Socialforvaltningen er dermed godt i gang med at skabe gode organisatoriske forudsætninger for at arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning.

Endvidere arbejder forvaltningen på at forbedre og udvikle kommunikationen, bl.a. i forhold til den skriftlige kommunikation til forvaltningens brugere. Projekt "Bedre breve til borgerne" skal bl.a. være med at sikre en opkvalificering af medarbejderne til at skrive bedre og mere forståelige breve, der inviterer til samarbejde og dialog med brugerne.

Desuden skal nævnes, at Socialudvalget den 29. marts 2006 har godkendt anvendelse af de afsatte midler til Kompetenceudvikling i Socialforvaltningen, hvor der bl.a. sættes fokus på udvikling af medarbejdernes faglige og personlige kompetencer via introduktionsforløb og kurser, retænkning/revitalisering af socialt arbejde og opbygning af effektive team.

Endvidere vil en tværgående opgave for forvaltningen være, at fokusere på den ledelsesmæssige opgave og de ledelsesmæssige roller i forhold til bl.a. kompetenceudvikling og realisering af strategi- og udviklingsplanen for brugerdemokrati og selvforvaltning.

Med afsæt i centralforvaltningens mål- og rammekontorer vil der arbejdes videre med brugerdemokrati og selvforvaltning i forhold til en konkretisering af udviklingsplanen samt i forhold til specifikke projekter mv. på de enkelte målgruppeområder – jf. nedenfor. I den forbindelse skal brugere og brugerorganisationer inddrages konkret i forhold til det videre arbejde.

Vi er med andre ord godt på vej med etablering af en organisation, der tager højde for de forudsætninger, der skal være tilstede for udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning. Og der vil fremadrettet arbejdes videre hermed.

## **7. Fremadrettede aktivitet for brugerdemokrati og selvforvaltning**

I forvaltningens fremtidige arbejde med videreudvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning vil der som beskrevet tages udgangspunkt i Socialforvaltningens specifikke målgrupper, således at indsatsen tilpasses de særlige behov, vilkår og forudsætninger, som de enkelte målgrupper har.

Desuden vil der tages udgangspunkt i de mange formelle råd og fora, som i dag eksisterer samt andre tiltag, hvor brugerdemokrati og selvforvaltning er i højsædet – jf. tidligere.

Endvidere vil der fremadrettet arbejdes med tænkes brugerdemokrati- og inddragelse og selvforvaltning i de forskellige projekter mv. på målgruppeområderne, der kan understøtte udviklingen af brugerdemokrati og selvforvaltning: Det drejer sig bl.a. om følgende projekter:

### **Psykisk syge området**

- Recovery, der er politisk tiltrådt som orienteringsgrundlag i forhold til socialpsykiatrien i Københavns Kommune.
- Revidering af sektorplanen på psykisk syge-området, der forventes påbegyndt i 2006.
- Evaluering af og opfølgning på bruger- og pårørendepolitikken
- Løbende i forbindelse med udarbejdelse af tilbudenes udviklingsplaner
- Løbende i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelse (pt. i forbindelse med landsdækkende undersøgelse igangsat i regi af Amdsrådsforeningen)

### **Børneområdet**

- Omstilling og fornyelse af anbringelsesområdet
- Pilotprojekt om effektmåling og styring
- KIA-projektet - Kvalitet og mål i anbringelsesarbejdet
- Anbringelsesreformen og udarbejdelsen af en sammenhængende børnepolitik.
- Revision af sektorplanen, der forventes påbegyndt i 2007.

### **Misbrugere og hjemløse**

- Opfølgning på udarbejdelse af handleplaner (Den sociale handleplan)
- Udarbejdelse af sektorplaner, herunder inddragelse af brugerne
- Brugerinddragelse i forbindelse med etablering af særboliger
- Brugerdemokrati og beboerinvolvering i de boligsociale projekter

### **Handicapområdet**

- Revidering af sektorplan for handicapområdet i løbet af 2006, herunder visioner og strategier for brugerinddragelse.
- Udarbejdelse af bruger- og pårørendepolitik, der forventes påbegyndt medio 2006



Der skal i den forbindelse opstilles målbare mål for indsatsen via formål- og målbeskrivelser suppleret med konkrete planer for hvornår og hvordan der evalueres. Det skal være klart for alle, hvilke mål man konkret har ansvaret for at bidrage til, og der skal løbende være en konkret opfølgning på resultater.

#### **På tværs af områderne**

Det nyoprettede kontor for tilsyn, kvalitet og service i enkeltsager har som led i udvikling af kvaliteten i den enkelte borgersag netop nedsat en intern "kvalitetstænk tank", der skal beskrive temaer og metoder for kvalitetsudvikling af "Borgernes møde med forvaltningen".

Temaerne skal sætte fokus på, hvilke forventninger og hvad borgerne især lægger vægt på i forhold til forvaltningens service (den personlige og skriftlige kontakt med forvaltningen), og hvordan servicen eventuelt bedre kan tilpasses deres behov. Som metoderedskab tænkes blandt andet at indgå brugerundersøgelser.

Temaerne formuleres på baggrund af den dokumentation og de tendenser, der er kendte for forvaltningen fra sager, hvor borgerne er utilfredse med en afgørelse eller utilfredse med den måde, hvorpå forvaltningen har behandlet dem. Det drejer sig blandt andet om klagesager, borgerrådgiversager, ombudsmandssager, undersøgelser vedr. enkeltsager på baggrund af presseomtale og politikerhenvendelser m.v. Der er kort sagt tale om sager, hvor borgernes forventning til forvaltningen ikke er blevet indfriet.

Kontoret vil i juni måned 2006 orientere Socialudvalget om "kvalitetstænk tankens" arbejde.

## **7. Tidsplan og den videre proces**

17. maj 2006 – Socialudvalget drøfter indeværende strategi- og udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning

30. maj 2006 – Økonomiudvalget behandler alle udvalgs strategi- og udviklingsplaner.

Juni 2006 – Borgerrepræsentationen behandler udvalgenes strategi- og udviklingsplaner.

Socialudvalget orienteres løbende om status for forvaltningens arbejde med udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning i forhold til de udvalgte projekter, der kan understøtte udviklingen i brugerdemokrati og selvforvaltning. Første gang ved udgangen af 2006.

