



Sagsnr.
2010-106030

Dokumentnr.
2011-11865

Kvalitetsstandard for beskyttet beskæftigelse samt samværs- og aktivitetstilbud på handicapområdet (SEL §§ 103 og 104)

<u>Forord ved Socialborgmesteren</u>	2
<u>Resume</u>	3
<u>1. Indledende</u>	4
<u>2. Sagsbehandling</u>	6
<u>3. Kort karakteristik af dagtilbuddene</u>	8
<u>4. Dagtilbuddenes serviceniveau</u>	9
<u>5. Bruger- og pårørendeindflydelse</u>	11
<u>6. Magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed</u>	13
<u>7. Klageadgang</u>	15
<u>8. Ydelsesbeskrivelser</u>	17



Forord ved Socialborgmesteren

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes dagtilbud i form af beskyttet beskæftigelse eller et samværs- og aktivitetstilbud.

Formålet med kvalitetsstandarden er at give borgere, pårørende og sagsbehandlere en enkel og klar information om det serviceniveau, Socialudvalget har fastlagt for beskyttet beskæftigelse og samværs- og aktivitetstilbud for 2010 og 2011.

Socialudvalgets overordnede målsætning med indsatsen på området for beskyttet beskæftigelse og samværs- og aktivitetstilbud 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, vi 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 en plads på et af kommunens dagtilbud på handicapområdet i form af enten et beskyttet beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud.

Afsnit 1 er et indledende afsnit, der omhandler Socialforvaltningens mission og målsætninger for den indsats, der ydes på dagtilbuddene, omhandler det etiske kodeks for Socialforvaltningens botilbud på handicapområdet og desuden beskriver lovgrundlaget derfor.

Afsnit 2 omhandler sagsbehandlingen i forbindelse med visitationen til et dagtilbud, og beskriver både den funktionsevnevurdering, der er blevet udfærdiget ved dit første møde med Handicapcentret, udarbejdelsen af din sociale handleplan samt ansøgningen om optagelse på et dagtilbud.

Afsnit 3 giver en kort karakteristik af, hvad der kendetegner kommunens tilbud om beskyttet beskæftigelse samt samværs- og aktivitetstilbud.

Afsnit 4 omhandler serviceniveauet på dagtilbuddet, herunder udarbejdelsen af din pædagogiske plan samt opfølgningen på den indsats, du ydes.

Afsnit 5, 6 og 7 omhandler henholdsvis bruger- og pårørendepolitik, magtanvendelse, herunder betingelser for magtanvendelse og indgrebsmuligheder samt klageadgang.

Afsnit 8 rummer kvalitetsstandardens tre ydelsesbeskrivelser, der på et detaljeret niveau beskriver den hjælp, du kan forvente at modtage på dagtilbuddet.

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 beskyttet beskæftigelse eller et samværs- og aktivitetstilbud 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 handicap- og socialpsykiatriområdet 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 personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer:

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

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 Etisk kodeks for Københavns Kommunes Socialforvaltnings dag- og botilbud for borgere med handicap

Socialpædagogisk arbejde drejer sig om menneskelige møder, sårbare relationer, magtforhold samt faglighed. I disse situationer kan man som omsorgsmedarbejder ofte komme til at stå i vanskelige etiske dilemmaer, hvor der kan være tvivl om, hvordan man bør handle. Socialforvaltningen har derfor udarbejdet et etisk kodeks, som sætter en fælles handlingsramme for de ansatte i forvaltningen i forhold til de problemstillinger, der melder sig i mødet med borgeren.

Det etiske kodeks er bygget op omkring fire grundlæggende etiske principper:

- Respekt for selvbestemmelse: Respekt for selvbestemmelse handler om at fokusere på den enkelte borgers mulighed og evne til at fremkomme med egne ønsker og mål.

- Hensyn til fysik og psykisk integritet: Integritet handler i praksis om fx at banke på døren og afvente svar, inden man går ind til en borger, at respektere, at en borger siger "nej tak" til omsorg lige nu, eller at overveje om en borger skal have lov til at sove længe, hvis det giver ham eller hende livskvalitet.
- Agtelse for værdighed: At agte borgerens værdighed handler om at anerkende borgeren uden forbehold som uerstættelig og uendelig værdifuld.
- Omsorg for det sårbare liv: At drage omsorg for den sårbare borger handler fx om at genoverveje, om borgeren mod sin vilje skal på aktivitetscenter, at hjælpe en borger videre efter et nederlag eller at fokusere på, hvordan man som medarbejder kan hjælpe til at skabe lykke hos den enkelte.

Se Socialforvaltningens etiske kodeks for dag- og botilbud for borgere med handicap her:

<http://www.kk.dk/Borger/DetSocialeOmraade/Handicap/~media/5D9AA906BF0D4B819EB87D8006E0DB33.ashx>

1.3 Lovgrundlag

Kommunen visiterer til dagtilbud i form af henholdsvis beskyttet beskæftigelse (jf. Servicelovens § 103) og samværs- og aktivitetstilbud (jf. Servicelovens § 104).

Målgruppen for beskyttet beskæftigelse er personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke kan opnå eller fastholde beskæftigelse på normale vilkår på arbejdsmarkedet, og som ikke kan benytte tilbud efter anden lovgivning. Aldersgrænsen for beskyttet beskæftigelse svarer til den til enhver tid gældende folkepensionsalder.

Målgruppen for samværs- og aktivitetstilbud er personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer til opretholdelse eller forbedring af personlige færdigheder eller af livsvilkårene.

2. Sagsbehandling

Hvis du er bosiddende i Københavns Kommune, har en betydelig og varig fysisk funktionsnedsættelse, har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og ikke kan få disse behov dækket på anden vis, kan du henvende dig til Handicapcenter København:

Handicapcenter København

Thoravej 29

2400 København NV

Telefon: 33 17 88 00

E-mail: hkc@sof.kk.dk

2.1 Funktionsevnevurdering

I Handicapcentret får du kontakt til en sagsbehandler, der vil foretage en vurdering af din funktionsevne med henblik på at afklare, hvilken type tilbud du kan modtage. Funktionsevnevurderingen er en slags analyse, der vedrører din evne til at udføre forskellige aktiviteter af stor betydning for din dagligdag, såsom personlig pleje, praktiske gøremål mv.

Kørsel til og fra dagtilbuddet vil være en mulighed, hvis du ikke har mulighed for at benytte offentlig transport på grund af betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Dit behov for at modtage kørsel vil bero på en konkret, individuel vurdering.

Socialforvaltningen arbejder i forbindelse med funktionsevnevurderingen med fem funktionsniveauer (funktionsniveau 0-4), der hver især beskriver din evne til at udføre de forskellige aktiviteter.

Det er den samlede funktionsevnevurdering, der er afgørende for, om du kan godkendes til en plads på et dagtilbud i form af enten beskyttet beskæftigelse eller et samværs- og aktivitetstilbud.

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 (se afsnit 3.3 for en udvidet beskrivelse af opfølgningsprocessen).

2.3 Ansøgning om en plads på et dagtilbud

Hvis Handicapcenter København vurderer, at du er berettiget til at søge en plads på et dagtilbud i form af enten beskyttet beskæftigelse eller et samværs- og aktivitetstilbud, udarbejdes en indstilling.

Når Handicapcenter København modtager ansøgningen, foretages endnu en vurdering af din situation med henblik på at vurdere, om du er omfattet af kriterierne for anvisning til dagtilbuddet. Handicapcenter København lægger i den forbindelse stor vægt på at udføre en individuel og helhedsorienteret sagsbehandling for at sikre, at du visiteres til det dagtilbud, der er bedst egnet for dig.

Handicapcenter København har en sagsbehandlingsfrist på seks uger.

2.4 Ventetid

Hvis din ansøgning om beskyttet beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud godkendes, men du ikke kan tilbydes hjælp med det samme, bliver du optaget på en venteliste. Ventetiden regnes fra det tidspunkt, din ansøgning godkendes.

2.5 Tavshedspligt

Som bruger af dagtilbud 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. Kort karakteristik af dagtilbuddene

3.1 Beskyttet beskæftigelse

Beskyttet beskæftigelse foregår ofte på beskyttede værksteder, og beskæftigelsen er i særlig grad rettet mod borgere, som kan klare produktionsrettede opgaver fx montage- og pakkeopgaver. Derudover er der mulighed for at udføre servicearbejde, herunder servering og hjælp i værkstedernes kantine, rengøring og pedalarbejde. Ydermere tilbydes der via Jobshoppen erhvervsafklaring, uddannelse og jobformidling på det ordinære arbejdsmarked for personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer og mennesker med indlæringsvanskeligheder.

3.2 Samværs- og aktivitetstilbud

I disse tilbud er der fokus på udvikling, oplevelser og samvær. Tilbuddene er mangfoldige og tager udgangspunkt i brugernes ønsker og behov, og er derfor i konstant udvikling. Der er bl.a. udflugter, sang og musik samt sansestimulerende aktiviteter på programmet. Gruppen af borgere er meget bredt sammensat.

3.3 Oversigt over tilbud

Tilbuddene er organiseret i 3 centerfællesskaber:

Center Kvintetten omfatter:

- Strandparkcentret
- Dagtilbuddet Hans Knudsens Plads
- Daghjemmet Persillevej
- Daghjemmet Øresund
- Dagcentret Sundbyvang

Center for Job, Aktivitet og udvikling omfatter:

- Koloritten
- Jydeholmen
- Gladsaxe Møllevej (herunder aftenklubben Hvepsereden)
- Væveriet Svanevej (herunder daghjemmet på Svanevej og Jobshoppen)
- Kunstscolen

Center for selvejende dagtilbud omfatter:

- Daghjemmet Lærkevej
- Dagklubben Borgervænget
- Dagcentret Strødammen
- Dagcentret af 1962

4. Dagtilbuddenes serviceniveau

Socialforvaltningen har foretaget en kategorisering af den hjælp, du tilbydes, når du anvises et dagtilbud. Kategoriseringen, tager udgangspunkt i tre ydelser i form af en basisydelse, en omsorgsydelse og en udviklingsydelse.

Det konkrete omfang af den hjælp, du tilbydes, vil altid bero på en individuel og konkret vurdering af din funktionsevne og dit behov på et givent område. Hjælpens overordnede mål er at bidrage til, at dit funktionsniveau udvikles, så du bliver mere selvhjulpne og opnår øget livskvalitet. Dit tilbud om støtte tilpasses løbende, såfremt dine behov ændrer sig.

Se ydelsesbeskrivelserne for en detaljeret gennemgang af serviceydelseernes indhold og omfang (jf. afsnit 8).

4.1 Pædagogiske planer

Du bliver i forbindelse med Københavns Kommunes dagtilbud i form af beskyttet beskæftigelse eller et samværs- og aktivitetstilbud. Planens overordnede formål er at være en samarbejdsaftale mellem dig og personalet om de fokusområder, du har behov for hjælp og støtte til. Dels for at sikre, at du får en god og sammenhængende hverdag. Dels for at sikre, du opnår dine mål og ønsker om personlig udvikling.

Den pædagogiske plan er underordnet den sociale handleplan, hvorfor indholdet i din pædagogiske handleplan skal harmonere med indholdet i din sociale handleplan.

Det er dine egne ønsker, der ligger til grund for indholdet i den pædagogiske plan. Har personalet derudover nogle områder, de ønsker særlig fokus på, skal det tydeligt fremgå, at det er personalets fokusområder, ikke dine.

Den pædagogiske plan skal revideres minimum hver fjerde måned.

4.2 Opfølgning

Der skal løbende ske en opfølgning på den service, du modtager som følge af din funktionsnedsættelse. Opfølgningen skal i videst muligt omfang ske i samarbejde med dig som borger, og skal tage hensyn til dine konkrete behov.

Der sker som minimum en opfølgning på din situation tre gange årligt. Dels skal din sociale handleplan revideres mindst en gang årligt (jf. afsnit 2.2). Dels skal din pædagogiske plan som minimum revideres hver fjerde måned (jf. afsnit 3.2). Med henblik på at sikre den størst mulige sammenhæng i den hjælp, du tilbydes, sker opfølgningen på din sociale handleplan på baggrund af det årlige handleplansmøde, som det tilstræbes finder sted i forbindelse med din fødselsdag (+/- 1 måned), og som også danner grundlag for én af de tre årlige opfølgninger på din pædagogiske plan.

Der kan være behov for at følge op på din sociale handleplan og din pædagogiske plan på andre tidspunkter end i forbindelse med de formaliserede møder. Behovet kan eksempelvis opstå i forbindelse med magtanvendelse, væsentlige ændringer i din trivsel eller din adfærd eller i forbindelse med ændring af dit dagtilbud. I sådanne tilfælde vil det pædagogiske personale på dagtilbuddet tage kontakt til Handicapcentret med henblik på at aftale tid og sted for en ekstraordinær opfølgning.

Hvis det konstateres, at den hjælp, du ydes, ikke længere tjener sit formål, vil du på baggrund af en re-visitation blive tilbudt en støtte, der modsvarer dine konkrete behov.

4.3 Orlov

Ved orlov indtil 1 år fastholder du pladsen i det pågældende dagtilbud. Aftale om orlov indgås mellem dig og dagtilbuddet, evt. i samarbejde med handicapcentret. Efter endt orlov vil du så vidt muligt blive tilbudt en plads på det samme dagtilbud, men ikke nødvendigvis i samme enhed.

Ved orlov udover 1 år afmeldes du din dagtilbudsplads. Du skal derfor re-visiteres gennem handicapcentret, når du igen ønsker et dagtilbud. Herefter optages du enten på venteliste eller bliver tilbudt en plads.

4.3 Praktik

Såfremt du er indskrevet i et dagtilbud, men ønsker at afprøve et andet dagtilbud, kan der aftales en praktikperiode, typisk i 2 – 3 uger. Du afmeldes ikke det aktuelle dagtilbud. Aftale om praktik indgås mellem dig, det modtagne og afgivende tilbud samt handicapcenter.

5. 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 personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer.

5.1 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 deltager i beskyttet beskæftigelse og aktivitets- og samværstilbud udnytte din mulighed for brugerindflydelse ved at deltage i brugerrådet eller centerrådet. Herigennem kan du få indflydelse på, hvilke indsatsområder, målsætninger og udviklingsplaner, der skal være gældende for din beskyttede beskæftigelse ellers samværs- og aktivitetstilbuddet. 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>

5.2 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>

5.3 Tilfredshedsundersøgelser

Der foretages i 2010 en omfattende brugertilfredshedsundersøgelse blandt borgerne på Københavns Kommunes dagtilbud for borgere med handicap. Undersøgelsen sker med udgangspunkt i ovennævnte bruger-/pårørende-politik. Formålet med tilfredshedsundersøgelsen er at identificere dagtilbuddenes styrker og indsatsområder med henblik på at forbedre kvaliteten af dagtilbuddenes indsats over for borgeren.

6. Magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed

Socialforvaltningen har et mål om at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed mest muligt.

Det er dagtilbuddets ansvarlige, der har ansvaret for, at dagtilbuddet overholder reglerne om magtanvendelse og andre indgreb i din personlige frihed. For at sikre, at reglerne overholdes, skal alle medarbejdere kende til reglerne. Det er derudover vigtigt, at der i dagtilbuddet løbende foregår en dialog om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.

6.1 Betingelser for magtanvendelse

Det er en betingelse for anvendelse af reglerne om magtanvendelse, at du som borger har en betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne. Hermed menes, at du er ude af stand til at handle fornuftsmæssigt og at overskue konsekvensen af dine handlinger. Det kan eksempelvis være tilfældet, hvis du er udviklingshæmmet eller har svær demens.

Betingelsen om, at der skal være tale om en betydelig og varig nedsat psykisk funktionsevne, skal være opfyldt hver gang, det overvejes at iværksætte et fysisk indgreb i selvbestemmelsesretten efter reglerne. Der skal derfor tages et individuelt og fagligt forsvarligt skøn over graden af funktionsevnenedsættelsen og dens følger i den konkrete situation.

Det kan være nødvendigt med en lægefaglig diagnose for at dokumentere nødvendigheden og forsvarligheden af et indgreb i din selvbestemmelsesret. Dog medfører en tidligere stillet diagnose ikke automatisk, at der kan iværksættes et indgreb i selvbestemmelsesretten. Det afgørende er de følger af din lidelse eller funktionsnedsættelse, som konkret medfører fare for personskade eller for, at din personlige hygiejne bliver særdeles ringe.

Betingelsen om, at funktionsnedsættelsen skal være både betydelig og varig, betyder, at reglerne om magtanvendelse blandt andet ikke omfatter tilfælde, hvor du som borger alene lider af en forbigående forvirringstilstand og eller er let dement.

6.2 Indgrebsmuligheder

I Serviceloven er der hjemmel til:

- Alarm- og pejlesystemer (med forhåndsgodkendelse)
- Fastholdelse i hygiejnesituationer (med forhåndsgodkendelse)
- Tilbageholdelse i boligen med fysisk magt (med forhåndsgodkendelse)
- Brug af beskyttelsesmidler, fastspænding med stofsele til at beskytte imod fald (med forhåndsgodkendelse)

- Fastholdelse med fysisk magt og/eller føring til andet opholdsrum
- Optagelse i særligt dagtilbud uden samtykke (med forhåndsgodkendelse)

De enkelte indgreb er beskrevet i Servicelovens §§ 125-129. Andre indgreb end dem, der er nævnt i loven, er ikke tilladt, med undtagelse af nødret og nødværge.

For alle indgreb efter Serviceloven gælder, at der skal ske en indberetning af det iværksatte indgreb til det centrale kontor i Socialforvaltningen, hvorunder dagtilbuddet hører. På baggrund af indberetningerne foregår der i forvaltningen en løbende opfølgning på og dialog om magtanvendelse. Endvidere orienteres Socialudvalget kvartalsvist om udviklingen på området.

7. Klageadgang

Du kan klage over Københavns Kommunes afgørelse om visitation til beskyttet beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, herunder din sociale handleplan.

7.1 Klageadgang i forbindelse med afgørelse om visitation

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

7.2 Klageadgang i forbindelse utilfredshed over dagligdagen på dagtilbuddet

Hvis du ikke synes, du bliver behandlet godt nok af personalet på dit dagtilbud, eller hvis der er andre forhold på dagtilbuddet, du er utilfreds med, kan du klage til Socialforvaltningens Drifts- og udviklingskontor for handicap og psykiatri:

Socialforvaltningen

Drifts- og udviklingskontoret for handicap og psykiatri
Bernstorffsgade 17, 4. sal
1592 København V
Tlf. 33 17 36 55

E-mail: duhandicapogpsykiatri@sof.kk.dk

7.3 Klageadgang i forbindelse med magtanvendelse

Du kan klage til Det Sociale Nævn, hvis du har været udsat for et indgreb i din personlige frihed. Det gælder både de tilfælde, hvor du har givet samtykke til indgrebet, og de tilfælde, hvor indgrebet er sket imod din vilje.

Du skal sende din klage til Socialforvaltningen, der videresender klagen til Det Sociale Nævn:

Socialforvaltningen

Drifts- og udviklingskontoret for handicap og psykiatri
Bernstorffsgade 17, 4. sal
1592 København V

Hvis Det Socialt Nævn godkender indgrebet, kan du klage over denne afgørelse til Den Sociale Ankestyrelse. Du skal sende din klage til Det Sociale Nævn, der videresender klagen til Den Sociale Ankestyrelse:

Det Sociale Nævn

Statsforvaltningen Hovedstaden
Borups Allé 177
2400 København NV

7.4 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.

8. Ydelsesbeskrivelser

Med henblik på at skærpe indsatsen har Socialforvaltningen foretaget en kategorisering af den hjælp, du tilbydes, når du anvises en plads på et af kommunens dagtilbud i form af beskyttet beskæftigelse eller et samværs- og aktivitetstilbud. Kategoriseringen har medført tre ydelser i form af en basisydelse, en omsorgsydelse og en udviklingsydelse.

Ydelserne

Basisydelsen er en ydelse, som altid leveres i forbindelse med dagtilbuddet. Basisydelsen leveres som en gruppeydelse, der blandt andet udgør gruppeaktiviteter og fysisk tilstedeværelse.

De to øvrige ydelser er delt i to spor; et omsorgsspor og et udviklingsspor. Sporene tager udgangspunkt i Socialforvaltningens handicapplan for 2010-2014. De to spor er motiveret af et ønske om i højere grad at kunne målrette dagtilbuddenes indsats til de forskellige målgruppers divergerende behov samt at etablere en mere dynamisk tilbudsprofil, som tager højde for den enkelte brugers forandringspotentiale.

Alle tre ydelser leveres på forskellige niveauer, som uddybes i de følgende ydelsesbeskrivelser.

Alle tre ydelsesbeskrivelser er defineret på ugeplan, hvilket betyder, at de beskriver, hvor mange timers hjælp du som borger som udgangspunkt kan få tildelt pr. uge på baggrund af dit funktionsniveau (en uge svarer i denne sammenhæng til fem dage). Det er dog ikke alle borgere, der har behov for at benytte et dagtilbud alle ugens fem dage, hvorfor nogle borgere vil få visiteret færre end fem dage pr. uge. Disse borgeres ydelse pr. uge vil i så fald blive forholdsmæssigt lavere.

Det konkrete omfang af den hjælp, du tilbydes, vil altid bero på en individuel og konkret vurdering af din funktionsevne og dit behov på et givent område (jf. afsnit 2 og 3). Du vil således godt kunne opleve at modtage let støtte til én ydelse og moderat, omfattende eller massiv støtte til en anden ydelse.

Hjælpens overordnede mål er at bidrage til, at dit funktionsniveau udvikles, så du bliver mere selvhjulpne og opnår øget livskvalitet. Dit tilbud om støtte tilpasses løbende, såfremt dine behov ændrer sig (jf. afsnit 3.3).

Basisydelse

Ydelsen leveres altid i forbindelse med ophold på et dagtilbud, og kan blandt andet bestå af:

- Fællesaktiviteter
- Måltider
- At flytte sig
- At kunne færdes i dagtilbuddet
- Kontakt og samvær
- Dokumentationsarbejde

Let støtte

Du har brug for verbal støtte og vejledning for at kunne håndtere hverdagen.

Svarer til en individuel ydelse på 2 til 4 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Moderat støtte

Du har brug for moderat hjælp for at kunne håndtere hverdagen.

Svarer til en individuel ydelse på 4 til 6 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Omfattende støtte

Du har brug for omfattende støtte for at kunne håndtere hverdagen.

Svarer til en individuel ydelse på 6 til 8 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Massiv støtte

Du har brug for massiv støtte for at kunne håndtere hverdagen.

Svarer til en individuel ydelse på 8 til 10 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Omsorgsydelse: Personlig pleje og omsorg

Formålet med ydelsen er at medvirke til, at du som bruger af dagtilbuddet tager vare på dig selv og opretholder en god hygiejnisk standard med udgangspunkt i dine egne normer og behov. Ydelsen udgør en særligt pædagogisk og træningsmæssig indsats, som med udgangspunkt i dine egne normer og behov blandt andet består af hjælp til:

- At gå på toilettet
- At tage vare på sig selv psykisk og fysisk
- At forebygge forværring af sygdom/tab af erhvervsevne
- At kommunikere verbalt og nonverbalt
- At omgås andre brugere
- At kunne forstå andres reaktioner og følelser
- At drage omsorg for andre
- At udtrykke ønsker
- At beskæftige sig selv
- At spise og drikke

Let støtte

Du er den *aktive* part, men har brug for verbal støtte og vejledning for at kunne håndtere aktiviteten.

Svarer til en individuel ydelse på ½ til 1 time om ugen (svarende til 5 dage).

Moderat støtte

Du er den *aktive* part, men har brug for moderat hjælp for at kunne håndtere aktiviteten.

Svarer til en individuel ydelse på 1 til 4 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Omfattende støtte

Du deltager, men har brug for omfattende støtte for at udføre aktiviteten.

Svarer til en individuel ydelse på 5 til 8 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Massiv støtte

Du er *ude af stand* til at udføre aktiviteten, og har behov for massiv støtte for at kunne udføre aktiviteten.

Svarer til en individuel ydelse på 9 til 11 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Udviklingsydelse: Støtte til personlig udvikling

Formålet med ydelsen er at forbedre dit funktionsniveau. Ydelsen udgør en særlig pædagogisk, sundhedsmæssig eller træningsmæssig indsats, der på baggrund af dit forandringspotentiale skal hjælpe dig til at udvikle din funktionsevne på et givent område. Dette gælder både hvad angår små og større udviklingstrin.

Ydelsen tager udgangspunkt i dine egne normer og behov, og kan blandt andet bestå af hjælp til:

- At udvikle funktionsniveau
- At tage initiativ
- At sikre sammenhæng i hverdagens aktiviteter/strukturere egen hverdag
- At kunne koncentrere sig
- At kunne kontrollere impulser

Ideen bag udviklingsydelsen er, at de borgere, der har det største udviklingspotentiale, også modtager den mest intensive hjælp med henblik på at hjælpe borgeren til at blive mest mulig selvhjulpne – ideelt set helt uafhængig af den beskyttede beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbuddet.

Massiv støtte

Du har et stort forandringspotentiale, og vil på baggrund af massiv støtte kunne udvikle dit funktionsniveau markant.

Svarer til en individuel ydelse på 2 til 3 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Moderat støtte

Du har et godt forandringspotentiale, og vil på baggrund af moderat støtte kunne udvikle dit funktionsniveau betragteligt.

Svarer til en individuel ydelse på 1 til 2 timer om ugen (svarende til 5 dage).

Let støtte

Du har forandringspotentiale, og vil på baggrund af let støtte kunne udvikle dit funktionsniveau til det bedre.

Svarer til en individuel ydelse på ½ til 1 time om ugen (svarende til 5 dage).