



KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen

Sagsnr.
2012-139929

Dokumentnr.
2012-786854

**Kvalitetsstandard for midlertidige og længerevarende
botilbud for borgere med handicap (jf. SEL §§ 107 og 108)
samt plejeboliger til borgere med handicap efter
almenboliglovens § 54 for 2013**

Forord ved Socialborgmesteren	3
Resume.....	4
1. Indledende	5
2. Sagsbehandling og visitation	8
3. Botilbuddets serviceniveau	9
4. Botilbuddets fysiske rammer	12
5. Bruger- og pårørendeindflydelse	16
6. Magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed	18
7. Klageadgang.....	20
8. Ydelsesbeskrivelser	22

Forord ved Socialborgmesteren

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Københavns Kommunes midlertidige og længerevarende botilbud på handicapområdet.

Formålet med kvalitetsstandarden er at give borgere, pårørende og sagsbehandlere en enkel og klar information om det serviceniveau, Socialudvalget har fastlagt for handicapområdets botilbud for 2013.

Socialudvalgets overordnede målsætning med indsatsen på botilbuddene er, at indsatsen skal være helhedsorienteret og tage udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov. Socialudvalget tror på et forandringspotentiale hos den enkelte, der indebærer, at borgeren ved den rette hjælp og støtte kan udvikle sit funktionsniveau til det bedre. Kvalitetsstandarden beskriver den hjælp og støtte, vi mener, kan hjælpe 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 bor på et af kommunens midlertidige eller længerevarende botilbud på handicapområdet.

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

Afsnit 2 omhandler sagsbehandlingen i forbindelse med visitationen til et botilbud, og beskriver både den funktionsudredning, som sagsbehandleren skal udarbejde ved din første kontakt med Handicapcentret, ansøgning om optagelse på et botilbud samt udarbejdelsen af din handleplan for indsatsen.

Afsnit 3 og 4 omhandler botilbuddene. Afsnit 3 omhandler botilbuddenes serviceniveau, herunder udarbejdelsen af din pædagogiske plan samt opfølgningen på den indsats, du ydes. Afsnit 4 omhandler botilbuddenes fysiske rammer, herunder fremtidig indsats på området samt tilsyn med botilbuddene.

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 i forbindelse med dit ophold på et af kommunens midlertidige eller længerevarende botilbud på handicapområdet.

1. Indledende

Nærværende kvalitetsstandard henvender sig til borgere, pårørende og sagsbehandlere med henblik på at oplyse om den hjælp, du som borger kan forvente at modtage, hvis du bor på et af Københavns Kommunes midlertidige eller længerevarende botilbud på handicapområdet.

Kvalitetsstandarderne afspejler serviceniveauet på området på baggrund af den eksisterende økonomiske ramme. Kvalitetsstandarderne revideres årligt.

1.1 Socialforvaltningens vision, mission, mål og værdier

Socialforvaltningen arbejder ud fra en række mål og værdier, som du kan se nedenfor:

Socialforvaltningens mission sikrer sammenhæng mellem de politiske visioner og det daglige arbejde i forvaltningen:

- Vi skal skabe rum for, at alle københavnere, uanset livsvilkår, hver for sig og sammen kan få mulighed for at udfolde og realisere eget potentiale. Vi vil skabe forandring – vi vil skabe rammerne for, at borgerne kan ændre deres liv.
- Vi skal arbejde for at modvirke social udstødelse og polarisering af grupper og enkelte borgere; at hjælpe de, der er havnet i en socialt udsat position, til at finde fodfæste igen; og at sikre et værdigt liv for den gruppe af borgere, som af forskellige årsager altid vil være afhængig af andres hjælp.

Socialforvaltningens visioner sætter retning og er bærende for forvaltningens arbejde:

- København skal være den by i Danmark, der er bedst til forebyggelse på det sociale område
- Københavnske borgere med særlige behov skal (for)blive en del af "normalsamfundet" og sikres uddannelse og meningsfuld beskæftigelse
- København skal være den by i Danmark, der har størst fokus på udvikling og fremdrift for borgere med særlige behov
- Københavnske borgere med særlige behov skal sikres en god og tidssvarende bolig

Sammen med de grundlæggende værdier for hele Københavns Kommune – Respekt, Ligeværdighed, Dialog og Tillid – skal missionen og visionerne omsættes på botilbuddene.

På handicapområdet betyder missionen mere konkret, at Socialforvaltningens tilgang til dig som borger tager afsæt i en opfattelse af, at dit funktionsniveau er foranderligt, og derfor kan udvikles og forbedres over tid.

Borgerrepræsentationen vedtog den 29. oktober 2009 en handicapplan, der

fastsætter to overordnede målsætninger for Socialforvaltningens arbejde med borgere med handicap i 2010-2014:

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

Nærværende kvalitetsstandard møder disse 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.

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

Socialpædagogisk arbejde er kendetegnet ved menneskelige møder, sårbare relationer samt magtforhold. Det betyder, at man som omsorgsmedarbejder ofte kommer 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 fysisk 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. Desuden fordrer etisk kodeks til, at man skal give borgeren mulighed for at kommunikere på sine egne betingelser og møde borgeren der, hvor han eller hun er.
- Agtelse for værdighed: At agte borgerens værdighed handler om at anerkende borgeren som uerstattelig og uendelig værdifuld uden at have forbehold.
- 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.

Socialforvaltningen arbejder ud fra en tværgående kvalitetsmodel, hvor alle tilbud årligt evalueres på baggrund af en række kriterier. Heriblandt evalueres tilbuddene ud fra, hvordan værdigrundlaget samt det etiske

kodeks er retningsgivende og handlingsanvisende for mødet med borgeren i det daglige arbejde.

Se Socialforvaltningens etiske kodeks for dag- og botilbud for borgere med handicap på Københavns Kommunes hjemmeside:
<http://www.kk.dk/da/om-kommunen/indsatsomraader-og-politikker/handicap>

1.3 Lovgrundlag

Kommunen tilbyder jf. servicelovens § 107 midlertidigt ophold i boformer til personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for det.

Kommunen tilbyder derudover jf. servicelovens § 108 ophold i boformer, der er egnet til længerevarende ophold, til personer, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.

Kommunen tilbyder desuden ophold i plejeboliger for borgere med handicap i henhold til almenboliglovens § 54. Boformen er ligeledes egnet til længerevarende ophold, til personer, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.

2. Sagsbehandling og visitation

Hvis du er bosiddende i Københavns Kommune, har en betydelig og varig fysisk og/eller psykisk 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: hck@sof.kk.dk

2.1 Voksenudredning (VUM-udredning)

I Handicapcentret får du kontakt til en sagsbehandler, der i samarbejde med dig vil foretage en vurdering af din funktionsevne med henblik på at udrede, hvilken type hjælp du har behov for. Voksenudredningen 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.

Metoden kaldes kort for VUM. Det er en national udredningsmetode, som er udviklet af Socialministeriet og Kommunernes Landsforening.

VUM giver en gengivelse af din situation, herunder hvad du selv og de relevante personer omkring dig, vurderer om din situation i forhold til en række temaer. Temaerne er egenomsorg, rengøring, familiære og sociale relationer, mobilitet, beskæftigelse mv. VUM giver et overblik over din situation og dit konkrete støttebehov. For hvert af de forskellige temaer angives dit funktionsniveau via en score fra 0-4, hvor 0 er udtryk for, at du kan klare aktiviteterne helt selv (er helt selvhjulpent) og 4 er udtryk for, at du er helt afhængig af hjælp fra andre til de pågældende aktiviteter.

Til sidst angiver sagsbehandleren en samlet, faglig vurdering i en score fra A-E, hvor A afspejler en borger uden særligt behov for støtte, og E afspejler en borger med massivt behov for støtte. Det er denne samlede faglige vurdering, der er afgørende for, om du kan indstilles til et botilbud samt hvilke ydelser, du bliver visiteret til på botilbuddet.

Det frie valg gælder på tværs af kommunegrænser for sammenlignelige § 108-tilbud. For at kunne flytte til et længerevarende botilbud i en anden kommune skal både din aktuelle bopælskommune og tilflytningskommunen skønne, du har behov for en bolig anvist efter servicelovens § 108.

Fritvalsordningen gælder ikke de borgere, der bor i eller er godkendt til at bo i et midlertidigt botilbud anvist efter servicelovens § 107.

3. Botilbuddets serviceniveau

Det faglige indhold på Københavns Kommunes midlertidige og længerevarende botilbud på handicapområdet reguleres efter Servicelovens efter §§ 83 og 85.

Servicelovens § 83 omhandler personlig og praktisk hjælp og pleje, og omfatter både tilbud om hjælp til personlig hygiejne, af- og påklædning og tilbud om hjælp eller støtte til praktiske opgaver såsom rengøring, madlavning, vask af tøj og indkøb.

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

Du kan se en oversigt over botilbuddene på Københavns Kommunes hjemmeside; <http://www.kk.dk/da/om-kommunen/forvaltninger/socialforvaltningen/organisation/centerfaellesskaber/handicap>

3.1 Indhold og omfang af botilbuddets serviceydelser

Med henblik på at skærpe sin indsats har Socialforvaltningen foretaget en kategorisering af den hjælp, du tilbydes, når du anvises en plads på en af kommunens midlertidige eller længerevarende botilbud på handicapområdet. Kategoriseringen har medført tre ydelser i form af en basisydelse og to individuelle ydelser, der samlet set omfatter den hjælp, der indeholdes i Servicelovens §§ 83 og 85.

Basisydelsen er en ydelse, som altid leveres i forbindelse med ophold på et af kommunens botilbud på handicapområdet, og som blandt andet udgøres af gruppeaktiviteter og medarbejdernes fysiske tilstedeværelse.

De to individuelle ydelser er:

- Omsorgsydelse I: Personlig pleje og omsorg
- Omsorgsydelse II: Praktiske gøremål

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 formål er at bidrage til, at dit funktionsniveau enten fastholdes, så du bibeholder dine kompetencer længst muligt eller forbedres, 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 serviceydelsernes indhold og omfang (jf. afsnit 8).

3.2 Pædagogiske planer og forandringskompas

Du bliver i forbindelse med indflytning på et af Københavns Kommunes midlertidige eller længerevarende botilbud på handicapområdet tilbudt at være med til at udarbejde en pædagogisk plan for dit ophold på botilbuddet. 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 handleplan, som sagsbehandleren udarbejder, hvorfor indholdet i din pædagogiske plan skal harmonere med indholdet og understøtte målet i din handleplan.

Det er dine egne ønsker, der ligger til grund for indholdet i den pædagogiske plan. Har personalet derudover nogle områder, de på baggrund af deres faglighed og omsorgspligt ønsker særlig fokus på, skal det tydeligt fremgå hvilke mål og fokusområder, der er valgt af personalet.

Forandringskompasset

Derudover udarbejder personalet på botilbuddet også et forandringskompas. Forandringskompasset er et visuelt redskab, som skal bidrage til at vise, om indsatsen har den ønskede virkning.

Forandringskompasset indeholder 10 emner, og ud fra de ti emner skal sagsbehandleren og tilbuddet give deres faglige vurdering af, hvilke barrierer der er, for at du kan nå dine mål. Du bliver også tilbudt at udarbejde dit eget forandringskompas på tilbuddet.

Den pædagogiske plan og forandringskompasset skal begge evalueres og eventuelt revideres minimum hver fjerde måned.

3.3 Opfølgning

Der skal løbende ske en opfølgning på den hjælp, 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.

Hvis det konstateres, at den hjælp, du ydes, ikke længere tjener sit formål, vil du på baggrund af en ny udredning blive tilbudt en støtte, der modsvarer dine konkrete behov. Formålet med det tilbud, du modtager, er at hjælpe dig til at leve et mere selvstændigt liv – gerne i egen bolig. Således er der som led i opfølgning på din handleplan fokus på, om formålet med botilbuddet er opfyldt, og om du derfor skal tilbydes et andet tilbud, som bedre modsvarer dine behov, eller om du ikke længere har brug for samme type hjælp.

Udover opfølgning på udredning og handleplanen, som handicapcentret er ansvarlig for (jf. afsnit 2.2) skal din pædagogiske plan som minimum revideres hver fjerde måned. Dette er botilbuddets ansvar (jf. afsnit 3.2).

Når der følges op på din handleplan tilstræbes det at ske i sammenhæng med opfølgningen på din pædagogiske plan.

Der kan være behov for at følge op på din 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 ny beboersammensætning på dit botilbud. I sådanne tilfælde vil det pædagogiske personale på botilbuddet 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. Botilbuddets fysiske rammer

Det gælder for alle Københavns Kommunes midlertidige og længerevarende botilbud på handicapområdet, at den enkelte bolig er beboerens eget hjem, og at du som beboer har ret til privatliv. Det betyder, at der skal være en klar adskillelse mellem din bolig og den faglige indsats, du ydes på botilbuddet.

4.1 Boligstandard – fysiske rammer og fællesfaciliteter

Boligstandarden på Københavns Kommunes botilbud på handicapområdet er differentieret. Nogle botilbud er nyopførte og kendetegnes ved, at alle botilbuddets boliger har moderne faciliteter såsom eget toilet, bad og køkken. Andre botilbud er af ældre dato og kendetegnes ved, at det ikke er alle botilbuddets boliger, der har egne faciliteter. Der pågår i øjeblikket store moderniseringsprojekter på flere af socialpsykiatriområdets botilbud.

Alle moderniseringsprojekterne foretages i overensstemmelse med følgende principper, som Socialudvalget vedtog i 2006 og 2010:

- De moderniserede botilbud etableres som en kombination af store, mellemstore og mindre botilbud afhængig af borgerens støttebehov. Som udgangspunkt etableres minimum 25 boliger til borgere med mellem til højt støttebehov og minimum 12 boliger til borgere med lavt til mellem støttebehov
- De moderniserede botilbud skal rumme en kombination af større et-rumsboliger og to-rumsboliger.
- Boligerne skal som udgangspunkt være minimum 25 m² (ekskl. gang- og fællesareal).
- Alle moderniserede boliger skal have eget bad og toilet.
- Der indrettes kun hos de beboere, der kan drage fordel heraf, trinette eller egentligt køkken. Dog indrettes der køkken eller installation hertil i alle almenboliger.

Moderniseringsprojekterne betyder, at langt størsteparten af kommunens botilbud på handicapområdet ved udgangen af 2015 vil have moderne faciliteter i overensstemmelse med ovenstående principper. Indretning og omfang af fællesfaciliteter varierer fra botilbud til botilbud, og afhænger både af beboernes behov og de bygningsmæssige rammer. Mange botilbud rummer dog fællesrum og fælleskøkken samt lokaler til beboernes forskellige aktiviteter og fællesarrangementer, ligesom der også i nogle botilbud findes lokaler til fysioterapi og motion.

4.2 Fremtidig indsats

Borgerrepræsentation godkendte i 2012 en "Plan for boliger og døgnpladser til borgere med handicap, sindslidelse og udsatte borgere i København frem til 2025" (Boligplan). Planen fastlægger, hvor mange boliger der skal bygges frem til 2025 for at ventetiden på et botilbud til borgere med handicap højst er 6 måneder, samt at de fleste borgere har en tidssvarende bolig.

Boligplanen har som målsætning:

- at 95% af alle boliger til borgere med handicap lever op til moderniseringsstandarden i 2017
- at der udvikles nye pladstyper, der bedre understøtter borgernes støttebehov og udviklingspotentiale, hvorved viften af boligtyper udvides og udvikles

Udviklingen af pladstyper følger 11 spor fordelt på 5 indsatsområder, der knytter sig an til niveau for borgernes støttebehov, placering af tilbud samt beboernes økonomi. For at opfylde planens målsætninger skal der frem til 2025 finansieres moderniseringen af 354 boliger og etableringen af 240 nye boliger til borgere på ventelisten.

Tabel 1. Beskrivelse af de 11 udviklingsspor i boligplanen

Indsatsområde	Spor	Beskrivelse
Borgere med højt støttebehov	Spor 1 – specialisering	At botilbuddene har en høj faglig specialisering – i sær i forbindelse med modernisering af større bocentre til mindre boenheder
	Spor 2 – enkeltmandsprojekter	At der er botilbud, som kan rumme borgere med højt afskærmningsbehov
	Spor 3 – interne dags- og samværs- og aktivitetstilbud	At der er mulighed for at borgere med højt støttebehov kan få et internt dag- eller samværs- og aktivitetstilbud
Borgere med mellem støttebehov	Spor 4 – videreudvikling af fleksible mellemtilbud	Etablering af boliger, hvor borger kan blive boende, selv om støtte nedjusteres
Selvstændige boliger	Spor 5 – udvidelse af aflastning og akut kapacitet	Etablering af flere boliger til midlertidig aflastning eller afklaring af behov
	Spor 6 og 7 – flere og bedre boliger	Modernisering af utidssvarende bofællesskaber
Velfærdsteknologier	Spor 8 – velfærdsteknologier til alle boligtyper	Brug af velfærdsteknologier der kan bidrage til at borgere bliver mere selvhjulpne

Økonomi	Spor 9 – Billige boliger til unge og kontanthjælpsmodtagere	Sikring af billige tidssvarende boliger til borgere med lavt indtægtsgrundlag
Placering af boliger	Spor 10 – flere boliger i private byggerier	At flere boliger placeres som en del af private ejendomme for at øge integrationen
	Spor 11 – bevarelse af boliger udenfor København til borgere med behov for afskærmning	Jf. også spor 2, at der er et passende antal boliger udenfor København til borgere, der ikke trives i et bymiljø

4.3 Tilsyn med botilbuddene

Der føres eksternt tilsyn med alle Københavns Kommunes botilbud på handicapområdet. Tilsynet udføres som udgangspunkt én gang årligt, og varetages af Revas ApS. Udover de årlige tilsyn kan der på udvalgte botilbud finde uanmeldte akuttilsyn sted, som enten foranlediges af det kontor i Socialforvaltningen, hvorunder botilbuddet hører, eller af Revas ApS.

Tilsynet beskæftiger sig med beboerens forhold, botilbuddets fysiske rammer, personaleforhold, myndighedsforhold og særlige lokale forhold. Tilsynet vil ligeledes undersøge, om der er overensstemmelse mellem botilbuddets faktiske forhold og de oplysninger, der findes derom på www.tilbudsportalen.dk. Derudover vil Revas ApS undersøge spørgsmål om indflydelse og inddragelse i praksis af brugere og pårørende, samt afdække eventuelle klager fra brugere og pårørende i det forløbne år.

Endeligt vil Revas ApS hvert år stille skarpt på særlige fokusområder for fagområdet, som godkendes af Socialudvalget.

Alle tilsynsrapporter offentliggøres på www.kk.dk. Offentliggørelsen sker senest to uger efter, forvaltningen har modtaget den endelige tilsynsrapport fra Revas ApS. Offentliggørelsen sker sammen med eventuel handleplan, der angiver hvilken opfølgning, der skal ske som følge af tilsynet.

Sundhedsfagligt tilsyn

Derudover føres der et internt sundhedsfagligt tilsyn. Det sundhedsfaglige tilsyn sikrer, at alle tilbud i Socialforvaltningen, hvor der arbejdes med pleje eller behandling lever op til Sundhedsstyrelsen vejledninger samt Socialforvaltningens politikker på de givne områder. Tilsynsmodellen er inddelt i 5 kapitler, der hver især omhandler krav til sundhedsfremme og forebyggelse, instrukser, føring i de sygeplejefaglige optegnelser samt medicinhåndtering.

Ud fra den sundhedsfaglige tilsynsmodel er der udarbejdet et kriterium i kvalitetsmodellen der omhandler de kvalitetsstandarder som tilbuddene skal leve op til, så det sikres at alle borgere modtager den relevante pleje og behandling.

4.4 Socialforvaltningens Kvalitetsmodel

Socialforvaltningen har derudover implementeret en kvalitetsmodel for alle botilbud. Kvalitetsmodellen består af ni kriterier, der tilsammen dækker de vigtigste dele af det borgerrettede arbejde. Kriterierne spænder bredt i forhold til den samlede opgave på botilbuddene, eksempelvis er der opstillet krav til at tilbuddene skal arbejde med værdigrundlaget, kompetenceudvikling af medarbejdere, metoder til dokumentation af arbejdet og samarbejdet med borgere og pårørende.

Tilbuddene skal i en kvalitetsbeskrivelse hver især beskrive, hvordan de lever op til de ni kriterier. Desuden er der en proces, kaldet audit, hvor kompetente auditorer (svarende til tilsynsmedarbejdere) ser efter, om der er overensstemmelse mellem tilbuddets kvalitetsbeskrivelse, den fremviste dokumentation og den praksis, som de oplever i tilbuddet. Audit gennemføres som en faglig dialog, der fokuserer på læring og udvikling.

Det er formålet med Kvalitetsmodellen, at den skal:

Sikre at borgerne tilbydes de rette ydelser, og at ydelserne er af tilfredsstillende kvalitet

Understøtte tilbuddenes udvikling på det socialfaglige og sundhedsfaglig område til gavn for borgerne

Skabe større sammenhæng i de forskellige styringsredskaber, som centre og tilbud arbejder efter

Medvirke til at dokumentere effekterne af vores arbejde overfor borgere, politikere og samfund.

Du kan læse mere om Socialforvaltningens Kvalitetsmodel på Københavns Kommunes hjemmeside:

<http://www.kk.dk/da/om-kommunen/forvaltninger/socialforvaltningen/retning-og-vision/kvalitet-og-akkreditering>

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 borgere med handicap.

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 beboer på et botilbud 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 dit botilbud. 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 på Københavns Kommunes hjemmeside:

<http://www.kk.dk/da/borger/bolig/boliger-og-botilbud/boliger-til-handicappede>

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.

Der er mulighed for at nedsætte pårønderåd på de enkelte botilbud, hvis mindst to pårørende ønsker det. Den enkelte pårørende skal dog have brugerens samtykke for at stille op til pårønderådet.

Se pårørendepolitikken på Københavns Kommunes hjemmeside:
<http://www.kk.dk/da/borger/bolig/boliger-og-botilbud/boliger-til-handicappede>

5.3 Tilfredshedsundersøgelser

Socialforvaltningen implementerer i 2012 en ny akkrediterings- og kvalitetsmodel på handicapområdet. Akkrediterings- og kvalitetsmodellen medfører, at botilbuddene på handicapområdet arbejder ud fra en række konkrete kvalitetsmål, der evalueres årligt.

Et af disse mål er bruger- og pårørendetilfredshed. Det enkelte botilbud bliver på denne måde løbende evalueret og udviklet på baggrund af en årlig måling af bruger- og pårørendetilfredsheden. Tilfredshedsmålingen bliver gennemført afhængigt af botilbuddets målgruppe, så der så vidt muligt tages højde for de forskellige målgruppers måde at kommunikere på.

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

6.1 Betingelser for magtanvendelse

For at kunne anvende reglerne om magtanvendelse, skal du som borger have en betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne. Dette betyder, at du skal være 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.

Det kan være nødvendigt med en lægefaglig diagnose for at dokumentere nødvendigheden og forsvarligheden af et indgreb i din selvbestemmelsesret. En tidligere stillet diagnose medfører dog ikke automatisk, at der kan iværksættes et indgreb i din selvbestemmelsesret. Det afgørende er de følger af din lidelse eller funktionsnedsættelse, som konkret medfører fare for personskade for dig selv eller andre. 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 botilbud 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.

Alle indgreb efter Serviceloven skal indberettes det kontor i Socialforvaltningen, hvorunder botilbuddet hører. Der foregår i

forvaltningen en løbende dialog om magtanvendelse samt en opfølgning på de episoder, der har været, ligesom Socialudvalget kvartalsvist orienteres om udviklingen på området.

7. Klageadgang

Du har altid mulighed for at gå til din kontaktperson eller til lederen af dit botilbud, hvis der er forhold i botilbuddet, du er utilfreds med. Lederen i dit botilbud kan også hjælpe dig med at sende din klage. Andre kan også hjælpe dig med din klage – eksempelvis din familie, en ven eller din værge.

7.1 Klageadgang i forbindelse med visitation

Du kan klage over Københavns Kommunes afgørelse om, at du visiteres til et midlertidigt eller længerevarende botilbud (jf. servicelovens §§ 107 og 108 eller almenboliglovens § 54). Du kan ikke klage over valget af det konkrete botilbud, du visiteres til.

Midlertidige botilbud anvist efter servicelovens § 107 er ikke omfattet af reglerne for frit valg. Du tilbydes en plads i det botilbud, kommunen skønner bedst kan tilgodese dine behov. Det er således kommunen, der afgør, om du bliver tilbudt ophold i et kommunalt botilbud eller i et privat botilbud.

Hvis du vil klage over afgørelsen om, at du er blevet visiteret til et midlertidigt eller længerevarende botilbud, skal du sende din klage senest fire uger efter den dato, du har modtaget afgørelsen. Klagen sendes til Visitationsenheden for voksne med handicap:

Handicapcenter København

Visitationsenheden for voksne med handicap

Thoravej 29

2400 København NV

Tlf. 33 17 88 00

E-mail: HCK@sof.kk.dk

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

7.2 Klageadgang i forbindelse utilfredshed over dagligdagen på botilbuddet

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

Socialforvaltningen

Drifts- og udviklingskontoret for handicap

Bernstorffsgade 17, 4. sal

1592 København V

Tlf. 33 17 36 55

E-mail: du.handicap@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 Socialforvaltningens Drifts- og udviklingskontor for handicap, der videresender klagen til Det Sociale Nævn:

Socialforvaltningen

Drifts- og udviklingskontoret for handicap
Bernstorffsgade 17, 4. sal
1592 København V
Tlf. 33 17 36 55
E-mail: du.handicap@sof.kk.dk

Hvis Det Sociale Nævn godkender det indgreb, du har klaget over, kan du videresende din klage 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

Den socialfaglige indsats på kommunens midlertidige eller længerevarende botilbud for borgere med handicap er opdelt i tre forskellige ydelseskategorier. En basisydelse og to individuelle ydelser, der samlet set omfatter den hjælp, der indeholdes i Servicelovens §§ 83 og 85.

Principper for indsatsen

Socialforvaltningen har et mål om at yde en målrettet indsats, der kan bidrage til, at du får gode muligheder for at realisere dit potentiale. Det er væsentligt, at du støttes i din udvikling, og personalet på tilbuddet skal hjælpe dig til at blive mere selvhjulpent, at kunne klare flere aktiviteter selv og om muligt arbejde mod en helt selvstændig tilværelse. Indsatsen er således både praktisk hjælp til de forskellige aktiviteter, og samtidig en støtte til at træne dine færdigheder, så du kan klare flere aktiviteter selv.

Indsatsen på tilbuddet skal derfor medvirke til at udvikle dit funktionsniveau – eller understøtte, at dit funktionsniveau vedligeholdes.

I både din handleplan og din pædagogiske plan er der opstillet nogle konkrete og målbare mål på baggrund af sagsbehandlerens udredning, som er med til at understøtte arbejdet med din udvikling. På tilbuddet arbejdes der systematisk med målene, så der hele tiden er fokus på din konkrete udvikling. Dit tilbud om støtte tilpasses derfor også løbende, når dine behov ændrer sig (jf. afsnit 3.3).

De tre ydelser på tilbuddet er:

- Basisydelsen, der retter sig mod alle beboere på tilbuddet, og blandt andet udgøres af fælles aktiviteter
- To individuelle ydelser:
 - Personlig pleje og omsorg
 - Praktiske gøremål og aktiviteter

Ydelserne leveres på forskellige niveauer afhængigt af dit funktionsniveau, se de følgende ydelsesbeskrivelser.

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 derfor godt kunne opleve at modtage let støtte til én ydelse og moderat, omfattende eller massiv støtte til en anden ydelse. Det konkrete timeinterval afspejler den gennemsnitlige indsats, Socialforvaltningens serviceniveau rummer for de mange borgere, der har det pågældende støttebehov. Det kan svinge meget, hvor stort et støttebehov, den enkelte borger har brug for. Der er derfor også store intervalspring indenfor ydelserne. Den konkrete udførelse af ydelserne varierer også meget indenfor de enkelte botilbud, som tilrettelægger indsatsen, så den matcher dine og dine medbeboeres konkrete behov.

Hjælpen vil i videst mulig omfang blive udført i overensstemmelse med dit plejetestamente, hvis du har et sådan.

Basisydelse

Basisydelsen er en ydelse, der altid leveres i forbindelse med ophold på et botilbud, og som blandt andet kan bestå af:

- Kontakt og samvær (der er altid en medarbejder til stede)
- Fællesaktiviteter, herunder eksempelvis fællespisning
- Dokumentationsarbejde

Som nævnt er princippet for indsatsen i basisydelsen, at støtten også bidrager til at udvikle dine færdigheder i forhold til at deltage i de fælles aktiviteter mere selvstændigt og med mindre og mindre støtte.

Let støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på ca. 1,5 time om ugen.

Moderat støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på ca. 1,5 time om ugen.

Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på ca. 2,5 time om ugen.

Massiv støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på ca. 3,5 time om ugen.

Personlig pleje og omsorg

Formålet med ydelsen er at medvirke til, at du som borger tager vare på dig selv og udvikler dine sociale kompetencer med udgangspunkt i dine egne normer og behov. Ydelsen har derudover til formål at sikre, at eventuel medicinindtagelse sker i overensstemmelse med lægens anvisninger. Ydelsen kan blandt andet bestå af hjælp til:

- Egenomsorg, såsom af- og påklædning, vask, kropspleje, toiletbesøg, drikke og spise
- Sociale relationer, såsom at støtte dig i dine sociale fællesskaber og netværk samt træning i samspil og kontakt
- Kommunikation, eksempelvis støtte i at forstå og give meddelelser, træning i at føre samtaler og tolke andres reaktioner og følelser. Desuden hjælp til at anvende eventuelle kommunikationshjælpemidler
- Sundhed, herunder at støtte dig til et godt helbred, i gode kostvaner og motion samt medicinsk behandling

Som nævnt er princippet for indsatsen i personlige pleje og omsorg at støtten også bidrager til at udvikle dine færdigheder i forhold til at blive mere selvhjulpne og til at kunne klare flere daglige aktiviteter selv. Dette betyder, at ydelsen både indeholder, at personalet konkret hjælper med at udføre aktiviteterne, samt hjælper til at træne dine færdigheder, så du bliver i stand til at mestre det selv. Samtidig er der også fokus på dit nuværende funktionsniveau, hvis du har brug for støtte til at vedligeholde de færdigheder, du mestrer i forvejen.

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 0,5 – 1,5 timer om ugen.

Moderat støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 2 -6 timer om ugen.

Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 7- 17,5 timer om ugen.

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 18 - 28 timer om ugen.

Praktiske gøremål og aktiviteter

Formålet med ydelsen er at sikre, at dine praktiske gøremål såsom indkøb, madlavning og rengøring varetages. Desuden indeholder ydelsen hjælp til at færdes og komme omkring, herunder støtte til beskæftigelse. Ydelsen tager udgangspunkt i dine egne normer og behov, og kan blandt andet bestå af hjælp til:

- Praktiske opgaver i hjemmet, såsom indkøb, rengøring og tøjvask
- Mobilitet, såsom støtte til gang og bevægelse, ændre og opretholde kropstilling, at færdes udendørs og i trafikken samt ledsagelse til møder og aktiviteter
- Samfundsliv, herunder at støtte dig til beskæftigelse eller uddannelse samt hjælp til at administrere din økonomi

Som nævnt er princippet for indsatsen i praktiske opgaver og aktiviteter at støtten også bidrager til at udvikle dine færdigheder i forhold til at blive mere selvhjulpne og til at kunne klare flere daglige aktiviteter selv. Dette betyder, at ydelsen både indeholder, at personalet konkret hjælper med at udføre aktiviteterne, samt hjælper til at træne dine færdigheder, så du bliver i stand til at mestre det selv. Samtidig er der også fokus på dit nuværende funktionsniveau, hvis du har brug for støtte til at vedligeholde de færdigheder, du mestrer i forvejen.

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 0,5 - 1 time om ugen.

Moderat støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 1,5 – 2,5 timer om ugen.

Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 3 – 6,5 timer om ugen.

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 7 - 11 timer om ugen.