



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. direktør

29. maj 2018

Line Ervolder, MB

Sagsnr.  
2018-0138841

Dokumentnr.  
2018-0138841-7

Kære Line Ervolder

Tak for din henvendelse af 17. maj 2018, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

*”Er der nogen mulighed for, at pårørende eller borgere kan få akut-akut hjælp? I hvilke tilfælde er det, at vi som forvaltning, bare skrider til handling og samler op, frem for at henvise til tider og visitation m.m. F.eks. at en medarbejder fra BCH i særlige tilfælde tager sin cykel og kører ud og taler med de pårørende eller borgeren, laver en visitation på hjælp og bestiller en rengøring af en lejlighed”.*

### **Socialforvaltningens svar**

Socialforvaltningen yder mange former for hjælp til flere forskellige målgrupper. Hjælpen afhænger af, hvilken målgruppe borgeren falder inden for og dermed også af, hvilket borgercenter der skal levere hjælpen. Ved akut behov hos en borger er forvaltningen ofte allerede i kontakt med borgeren og har iværksat hjælp til borgeren. Det betyder, at forvaltningen derfor ofte i forvejen har et kendskab til borgerens situation.

Socialforvaltningen har en række muligheder, hvis der opstår en akut situation, og i det følgende beskrives på et overordnet niveau, borgercentrenes forskellige handlemuligheder. Beslutningen om, hvornår og hvordan, der skal ageres i den akutte situation, vil altid ske på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den specifikke situation.

#### *Den Sociale Døgnvagt*

Den Sociale Døgnvagt er for alle borgere i Københavns Kommune, som har brug for hjælp med akutte sociale problemer. Den Sociale Døgnvagt kan således tage sig af børn, unge og voksne, som har brug for hjælp her og nu. Pårørende og andre, som har kendskab til borgere, som har brug for hjælp, kan ligeledes tage kontakt til Den Sociale

### **Direktionen**

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
33 66 33 66

Direkte telefon  
33 66 24 55

E-mail  
NinaEg.Hansen@sof.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Døgnvagt. Den Sociale Døgnvagt er åben 24 timer i døgnet alle årets dage. Der er mulighed for at være anonym, når man som borger henvender sig til Den Sociale Døgnvagt.

Hvis man som borger fx har været udsat for vold, kan Den Sociale Døgnvagt hjælpe med at finde plads på et krisecenter. Hvis borgeren fx er hjemløs, kan der blive vejledt i, hvor vedkommende kan finde et herberg eller lignende. Den Sociale Døgnvagt kan i forlængelse heraf henvise borgeren til boligrådgivning.

Den Sociale Døgnvagt er også dem, politiet henvender sig til, når de fx bliver opmærksomme på forældre, der ikke kan tage vare på deres børn. Det kan være i situationer, hvor forældrene er under stofpåvirkning eller er berusede. Politiet kontakter i disse situationer Den Sociale Døgnvagt, der straks sender medarbejdere ud til den adresse, hvor barnet befinder sig. Medarbejderne vil vurdere situationen, herunder især, om forældrene er i stand til at tage sig af barnet på forsvarlig vis. Skønnes dette ikke at være tilfældet, vil Den Sociale Døgnvagt undersøge, om der er nogen i den nærmeste familie eller venner i øvrigt, der kan tage sig af barnet. Er dette heller ikke tilfældet, vil Den Sociale Døgnvagt sørge for, at barnet bliver anbragt udenfor hjemmet i fx en akut plejefamilie eller på en akutinstitution.

#### *Mulighed for akut hjælp til borgere med handicap*

Borgercenter Handicap har ansvaret for at yde hjælp til børn, unge og voksne borgere med handicap.

Hjælpen til det akutte behov afhænger af den konkrete situation. Det vil altid være en konkret og individuel vurdering, om der er behov for fx at tage på akut hjemmebesøg eller fx at ombytte et hjælpemiddel, der er gået i stykker. Som praksis er i Borgercenter Handicap, vil der som udgangspunkt skulle vægtige grunde til, at der foretages akutte hjemmebesøg, herunder besøg på botilbud. Vægtige grunde kan fx være, at der er mistanke om, at en borger vanrøgtes, at borgeren udsættes for overgreb eller fare og lignende.

Det skal i den forbindelse understreges, at selv om borgerne bor på et botilbud, så er det borgerens hjem, og grundlovens regler om boligens ukrænkelighed gælder derfor også her. Serviceloven fastsætter derfor regler for, hvornår og hvordan man som myndighed kan agere i disse situationer. En henvendelse fra fx en pårørende kan derfor resultere i, at forvaltningen undersøger sagen på anden vis end et hjemmebesøg, fx gennem samtaler med borgeren, hvor der kan aftales tid for et besøg.

Hvis det er borgeren selv, der anmoder om et akut besøg, vil der ligeledes blive foretaget en vurdering af, hvor akut behovet vurderes

at være, og om eventuelle problemstillinger, borgeren måtte have, kan løses gennem dialog mellem borger og personalet på botilbuddet.

Ved alle henvendelser foretager Borgercenter Handicap en konkret og individuel vurdering af, hvor hurtigt, der skal handles på baggrund af henvendelsen, herunder bekymringsgraden der kommer frem i henvendelsen. På børneområdet er det lovgivningsmæssigt fastsat, at forvaltningen senest 24 timer efter modtagelsen af en underretning vedrørende børn under 18 år skal foretage en vurdering af, om barnet eller den unges sundhed eller udvikling er i fare, og om der er behov for at iværksætte akutte foranstaltninger, herunder anbringelse udenfor hjemmet. Hvis henvendelsen finder sted uden for Centrets åbningstider, vil det være Den Sociale Døgnvagt som reagerer på henvendelsen. Sådanne regler findes ikke på voksenområdet.

#### *Mulighed for akut hjælp til børn og unge*

Borgercenter Børn og Unge har ansvaret for indsatsen overfor børn og unge under 18 år med sociale eller psykiske problemer.

En sag i Borgercenter Børn og Unge starter som oftest ved, at forvaltningen modtager en underretning. Som på børnehandicapområdet er forvaltningen forpligtet til at screene underretninger inden for 24 timer efter modtagelsen.

På baggrund af den indledende screening vurderes det, hvorvidt Socialforvaltningen skal iværksætte akutte foranstaltninger, herunder anbringelse uden for hjemmet.

Såfremt forvaltningen handler akut vil dette foregå via de lokale enheder i Borgercenter Børn og Unge, og udenfor normal åbningstid vil det, som ovenfor nævnt, være Den Sociale Døgnvagt.

#### *Mulighed for akut hjælp til særligt plejkrævende borgere*

Borgercenter Hjemmepleje leverer personlig og praktisk hjælp og hjemmesygepleje primært til borgere under 65 år.

Den akutte hjælp ydes til borgere, hvis helbred er i fare, fx ved problemstillinger som ernæring og hygiejne. Det kan eksempelvis være, at borgeren pludselig ikke selv kan indtage føde eller ikke selv kan komme på toilettet.

Hvis borgeren har brug for akut hjælp, der ligger udover hjemmesygeplejens kompetencer, henvises borgeren til akutlægen eller skadestuen.

#### *Mulighed for akut hjælp til voksne borgere*

Borgercenter Voksne har ansvaret for voksne med sociale og psykiske problemer samt misbrugsbehandlingen i Københavns Kommune.

Når der i Borgercenter Voksne opstår situationer, hvor der er behov for at handle akut, afhænger det af, hvilken enhed borgerens hjælpebehov hører til og situationens karakter. Nedenfor gives en række udvalgte eksempler på muligheder for akut handling

I Hjemløseenheden er der fx mulighed for at give akut hjælp til borgere, der har behov for en sundheds- og socialfaglig indsats. Det sker bl.a. ved hjælp af Sociolancen, som er et køretøj, der er bemanded med både en sundhedsfaglig og en socialfaglig medarbejder. Formålet med Sociolancen er at afhjælpe det akutte behov og skabe kontakt til det sociale system. Sociolancen er et samarbejde mellem Region Hovedstaden, Hovedstadens Beredskab og Socialforvaltningen, og er i drift dagligt alle ugens dage i tidsrummet kl. 11-23 (også helligdage).

Derudover kan Hjemløseenheden og Psykiatrienheden også bruge Akutteamet (det psykiatriske udrykningsteam i Region), som er et supplerende tilbud til den akutte hospitalsbehandling og som giver mulighed for at rykke ud i borgerens nærmiljø og yde en hurtig psykiatrisk indsats - og eventuelt forebygge indlæggelse.

Nævnes kan også, at Psykiatrienheden også har et akuttilbud, som er rettet mod borgere, der enten selv står i en akut psykisk krise, eller er pårørende til en borger i krise. Akuttilbuddet har en døgnbemandet akuttelefon. Der kan både gives støtte og rådgivning over telefonen eller ved personligt fremmøde. Endelig er der mulighed for at overnatte i akuttilbuddet. Enheden bruger ligeledes Sociolancen og Akutteamet.

Endelig kan nævnes, at Bolig- og Beskæftigelsesenheden yder hjælp til borgere, som ikke kan klare sig selv i egen lejlighed. Boligrådgiveren aflytter telefonen dagligt i hverdagstimerne og tager bl.a. stilling til, hvorvidt der er brug for akut hjælp. I disse tilfælde kan boligrådgiveren selv rykke ud eller tage kontakt til anden enhed eller forvaltning, hvis det vurderes mere relevant.

Med venlig hilsen



Nina Eg Hansen

