



KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen

Sagsnr.
2012-139929

Dokumentnr.
2012-787298

UDKAST TIL

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

Forord ved Socialborgmesteren	3
Resume	4
1. Indledende	5
2. Sagsbehandling og visitation	8
3. Botilbuddets serviceniveau	11
4. Botilbuddets fysiske rammer	13
5. Bruger- og pårørendeindflydelse	17
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 udsatteområdet.

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

Socialudvalgets overordnede målsætning med indsatsen på området for botilbuddene på udsatteområdet er, at indsatsen skal være helhedsorienteret og tage udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov.

Socialudvalget tror på et forandringspotentialer 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.

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 udsatteområdet.

Afsnit 1 er et indledende afsnit, der omhandler Socialforvaltningens mission og målsætninger for den indsats, der ydes på botilbuddene, omhandler værdigrundlaget for forvaltningens botilbud på udsatteområdet og desuden beskriver botilbuddenes lovgrundlag.

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

Afsnit 3 og 4 omhandler botilbuddet. Afsnit 3 omhandler botilbuddets serviceniveau, herunder udarbejdelsen af din opholdsplan samt opfølgningen på den indsats, du ydes. Afsnit 4 omhandler botilbuddets 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 udsatteområdet.

1. Indledende

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

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

Nærværende kvalitetsstandard 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 støttebehov over tid. Det er dit konkrete støttebehov, 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 Værdigrundlag for Københavns Kommunes bocentre/bosteder på udsatteområdet

Indsatsen på kommunens midlertidige og længerevarende botilbud drejer sig om menneskelige relationer, omsorg og faglighed. Det betyder, at selvom der er nogle overordnede lovmæssige rammer for botilbuddene, kan tilgangen til borgerne, kommunikationen med borgeren og de pårørende samt den måde, hvorpå indsatsen udføres, ikke reguleres fuldt ud i form af love og regler. Der er behov for værdier som rettesnor for indsatsen og dermed for relationen mellem borger og medarbejder.

På udsatteområdet arbejdes der derfor ud fra Københavns Kommunes værdigrundlag:

- Respekt
- Ligeværdighed
- Dialog og
- Tillid

Hvert botilbud har særskilt udarbejdet deres måde at arbejde på med udgangspunkt i Københavns Kommunes værdigrundlag.

Socialforvaltningen arbejder ud fra en tværgående kvalitetsmodel, hvor alle tilbud årligt evalueres på baggrund af en række kriterier. Heriblandt evalueres tilbuddene ud fra, hvordan Københavns Kommunes værdigrundlag er retningsgivende og handlingsanvisende for mødet med borgeren i det daglige arbejde.

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 udsatte borgere 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 og ønsker ophold på et af kommunens midlertidige eller længerevarende botilbud, kan du – hvis du opfylder kriterierne derfor (jf. afsnit 1.2) – henvende dig til Socialcenter København eller Rådgivningscenter København.

Borgere, der allerede har en sag i Socialcenter København eller Rådgivningscenter København, skal henvende sig til den lokale enhed, hvortil de hører:

Socialcenter København

Matthæusgade 1

1666 København V

E-mail:

socialcenter.kobenhavn@sof.kk.dk

Vesterbro, Valby, Østerbro og City

Gammel Køge Landevej 3

2500 Valby

Bispebjerg, Brønshøj-Husum & Vanløse

Svanevej 12

2400 København NV

Amager

Spaniengade 25

2300 København S

Nørrebro

Griffenfeldsgade 44

2200 København N

Hjemløseenheden

Griffenfeldsgade 44

2200 København N

Rådgivningscenter København

Hørsholmsgade 20A

2200 København N

E-mail: RCK@sof.kk.dk

Behandlingsenhed Amager

Tycho Brahes Allé 35

2300 København S

Behandlingsenhed Indre By

Hørsholmsgade 20A

2200 København N

Behandlingsenhed Nord

Ørnevej 33A

2400 København NV

Modtageenhed Vest

Vigerslev Allé 1 A

2450 København SV

2.1 Voksenudredning

I Socialcenter København eller Rådgivningscenter København får du kontakt til en sagsbehandler, der i samarbejde med dig vil foretage en vurdering af dit støttebehov 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.

Socialforvaltningen arbejder i forbindelse med udredningen med fem funktionsniveauer (funktionsniveau 0-4), der hver især beskriver din evne til at udføre de forskellige aktiviteter. Til sidst beskrives sagsbehandlerens samlede, faglige vurdering af dit funktionsniveau, og det er denne, der er afgørende for, om du kan indstilles til et botilbud samt hvilke ydelser, du bliver visiteret til på botilbuddet.

Det er den samlede vurdering, der er afgørende for, om du kan indstilles til et midlertidigt eller længerevarende botilbud. Borgere, som ikke falder indenfor målgruppen til et botilbud, tilbydes andre former for støtte, der modsvarer deres konkrete behov.

2.2 Handleplan

Sagsbehandleren vil udover at foretage en udredning af dit støttebehov også tilbyde dig at være med til at udarbejde en handleplan, jf. servicelovens § 141. Handleplanen er et redskab, der sætter en ramme for den samlede indsats, du tilbydes som følge af din funktionsnedsættelse. Handleplanen har som målsætning at sikre en koordineret og helhedsorienteret indsats med udgangspunkt i dine egne ønsker og behov. I handleplanen opstiller sagsbehandleren konkrete, målbare mål, der kan sikre, at der er fokus på dine udviklingsmuligheder på tilbuddet.

I udredningen fremgår også, hvis der er igangsat andre indsatser i Socialforvaltningen, og det skal sikre, at dine indsatser er koordineret.

Det er socialcentret / rådgivningscentret, der er ansvarlig for opfølgningen på udredningen og handleplanen (se afsnit 3.3 for en udvidet beskrivelse af opfølgningsprocessen).

2.3 Ansøgning om optagelse i botilbud

Hvis sagsbehandleren vurderer, at du er berettiget til at ansøge om en plads på et af Københavns Kommunes midlertidige eller længerevarende botilbud, udarbejdes i samarbejde med dig en indstilling, som behandles af Socialcentrets visitationsenhed.

Når visitationsenheden modtager din ansøgning, foretages endnu en vurdering af din situation med henblik på at vurdere, om du er omfattet af kriterierne for anvisning af et midlertidigt eller længerevarende botilbud. Visitationen lægger i den forbindelse stor vægt på at udføre en individuel og helhedsorienteret sagsbehandling for at sikre, at du visiteres til det botilbud, der er mest egnet for dig.

Visitationsenheden har en sagsbehandlingsfrist på seks uger.

2.4 Ventetid

Hvis din ansøgning om at flytte i et længerevarende botilbud godkendes af visitationen, men du ikke kan tilbydes en bolig med det samme, bliver du

optaget på en venteliste. Ventetiden regnes fra det tidspunkt, din ansøgning godkendes. Din sagsbehandler vil sørge for, at dit behov for hjælp varetages på anden måde, indtil du kan få den plads, du har fået anvist.

2.5 Frit valg

Der er frit valg for borgere, der bor i eller er godkendt til at bo i et længevarende botilbud, det vil sige en bolig anvist efter servicelovens § 108. En forudsætning for det frie valg er naturligvis, at du omfattes af målgruppen for det pågældende botilbud.

Det frie valg gælder på tværs af kommunegrænser for sammenlignelige § 108-tilbud. For at kunne flytte til et længevarende 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 udsatteområdet 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, støtte til at håndtere følger af dit misbrug 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, medicinhandling, sygeplejefaglig støtte, støtte til at reducere misbruget og hjælp til økonomisk planlægning.

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 udsatteområdet. 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 udsatteområdet, og som blandt andet udgøres af gruppeaktiviteter og medarbejdernes fysiske tilstedeværelse.

De to individuelle ydelser er:

- Personlig pleje og omsorg
- Praktiske gøremål og aktiviteter

Det konkrete omfang af den hjælp, du tilbydes, vil altid bero på en individuel og konkret vurdering af dit støttebehov på et givent område. Hjælpens overordnede formål er at bidrage til, at dit støttebehov fastholdes eller reduceres, 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 Opholdsplaner og forandringskompas

Du bliver i forbindelse med indflytning på et af Københavns Kommunes midlertidige eller længerevarende botilbud på udsatteområdet tilbudt at være med til at udarbejde en opholdsplan 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.

Opholdsplanen er underordnet den handleplan, som sagsbehandleren udarbejder, hvorfor indholdet i opholdsplanen skal harmonere med indholdet og understøtte målet i din handleplan.

Det er dine egne ønsker, der ligger til grund for indholdet i opholdsplanen. 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.

Opholdsplanen og forandringskompasset skal begge evalueres og eventuelt revideres minimum hver sjette måned.

3.3 Opfølgning

Der skal løbende ske en opfølgning på den hjælp, du modtager som følge af dit støttebehov. Opfølgningen skal i videst muligt omfang ske i samarbejde med dig 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.

Udover opfølgning på udredning og handleplanen, som socialcentret / rådgivningscentret er ansvarlig for (jf. afsnit 2.2) skal din opholdsplan som minimum revideres hver sjette måned. Dette er botilbuddets ansvar (jf. afsnit 3.2).

Det tilstræbes, at opfølgningen på din handleplan sker i forbindelse med opfølgningen på din opholdsplan.

Der kan være behov for at følge op på din handleplan og din opholdsplan 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 socialcentret /rådgivningscentret 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 revisitation blive tilbudt en støtte, der modsvarer dine konkrete behov.

4. Botilbuddets fysiske rammer

Det gælder for alle Københavns Kommunes midlertidige og længerevarende botilbud på usatteområdet, 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

Nedenfor beskrives rammerne for botilbud på psykiatri- og handicapområdet. Der gælder som udgangspunkt de samme standarder og mål på udsatteområdet.

Boligstandarden på Københavns Kommunes socialpsykiatriske botilbud 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 handicap- og socialpsykiatriske botilbud 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 og sindslidelse højest 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 og sindslidelse 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	Sikrin 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 udsatteområdet. 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 centrale 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.

Derudover føres der et internt sundhedsfagligt tilsyn. Ved det sundhedsfaglige tilsyn undersøges det, om tilbuddet lever op til Københavns Kommunes sundhedspolitik. Blandt andet undersøges det, om tilbuddet har instrukser for de sundhedsfaglige opgaver, om kravene til de sundhedsfaglige optegnelser efterleves, samt om tilbuddet efterlever de gældende vejledninger til medicinbehandling.

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 hvordan tilbuddene arbejder med værdigrundlaget, kompetenceudvikling af medarbejdere, metoder til dokumentation af arbejdet og samarbejdet med borgere og pårørende.

Tilbuddene skal 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.

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:

www.kk.dk → Fakta om kommunen → Socialforvaltningen →

Akkreditering af botilbud og centre

5. Bruger- og pårørendeindflydelse

Socialforvaltningen arbejder ud fra en kvalitetsmodel, hvor alle tilbud løbende evalueres på baggrund af deres arbejde med en række kvalitetskriterier. Blandt andet skal hvert botilbud udarbejde en bruger- og pårørendepolitik. Det konkrete tilbuds politikker kan rekvireres på det enkelte tilbud.

5.3 Tilfredshedsundersøgelser

Socialforvaltningens Kvalitetsmodel medfører, at botilbuddene på udsatteområdet arbejder ud fra en række konkrete kvalitetskrav, der evalueres årligt. Bruger- og pårørendetilfredshed indgår som et element i den årlige evaluering.

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 for 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. Eksempelvis fastholdelse i meget farlige situationer.

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.

Du skal sende din klage senest fire uger efter den dato, du har modtaget afgørelsen. Klagen sendes til Visitationsenheden:

Socialcenter København

Visitationsenheden

Matthæusgade 1

1666 København V

Telefon: 33 17 25 33

E-mail: socialcenter.kobenhavn@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 med 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 udsatte og psykiatri:

Socialforvaltningen

Drifts- og udviklingskontoret for udsatte og psykiatri

Bernstorffsgade 17, 2. sal

1592 København V

Tlf. 33 17 32 15

E-mail: sof_du_udsatteogpsykiatri@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 udsatte og psykiatri
Bernstorffsgade 17, 2. sal
1592 København V
Tlf. 33 17 32 15
E-mail: sof_du_udsatteogpsykiatri@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 på udsatteområdet 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 selvhjulpnen, 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 eller alle 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 opholdsplan 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 dit konkrete udviklingspotentiale. 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

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 hygiejne, kropspleje samt at få spist regelmæssigt
- 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, støtte dig i din medicinske behandling samt støtte til at håndtere og reducere dit misbrug

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 de 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 lærer at gøre det selv. Samtidig er der også fokus på dit nuværende funktionsniveau, hvis du har brug for støtte til at vedligeholde de færdigheder, du kan 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 – 5,5 timer om ugen.

Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 6 - 12 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 13 – 17,5 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 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 de 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 lærer at gøre det selv. Samtidig er der også fokus på dit nuværende funktionsniveau, hvis du har brug for støtte til at vedligeholde de færdigheder, du kan 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 -2 timer om ugen.

Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 2,5 – 4,5 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 5 - 9 timer om ugen.