

Københavns Kommunes brugerpolitik



Området
for borgere
med sindslidelser

HØRINGSUDGAVE AF 12. MARTS 2008

Indhold

1. Indledning	3
Brugerindflydelse	4
Niveauer for indflydelse.	5
2. Indflydelse på det socialpsykiatriske perspektiv	6
De sociale rettigheder	6
De lovgivningsmæssige rammer	6
Respekt, faglighed og ansvar	8
Faglige perspektiver: Recovery og Social rehabilitering	9
Brugerorganisationer	10
3. Indsatsen i Københavns Kommune	12
Københavns Kommunes tilbud	12
Brugerinddragelse i forhold til den samlede indsats	12
Ad hoc grupper	13
4. De enkelte tilbud	15
Centerråd, beboerråd og brugerråd	15
Aktivitets- og samværstilbud	16
Botilbud	16
Bestyrelser	17
5. Den individuelle indsats	18
Socialcentre	19
Repræsentation	19
Handleplaner	19
Botilbud	20
Pædagogiske handleplaner	20

I. Indledning

Formålet med brugerpolitikken er at skabe større kvalitet i den indsats, der ydes i Københavns Kommune. Brugerpolitikken er det fælles grundlag for arbejdet med borgere, der har en sindslidelse, hvor fokus er på dialog og samarbejde.

Brugerpolitikken skal være rammesættende for socialpsykiatrien i Københavns Kommune, og være medvirkende til at sikre en helhedsorienteret indsats for den enkelte.

Brugerpolitikken tager afsæt i Verdenserklæringen om Menneskerettighederne, national lovgivning og Københavns Kommunes værdigrundlag med de fire kerneværdier: Respekt, ligestilling, dialog og tillid.

Brugerpolitikken omfatter de sociale tilbud til voksne borgere, der har en sindslidelse i Københavns Kommune herunder socialcentre, botilbud og aktivitets- og samværstilbud. Målgruppen er borgere med psykiske sygdomme eller psykiske vanskeligheder, som betyder at de har behov for støtte og/eller vejledning i Københavns Kommune.

Brugerindflydelse

Brugerindflydelse, selvbestemmelse og brugerinddragelse er omdrejningspunktet for brugerpolitikken.

I brugerpolitikken skelnes der mellem to former for indflydelse:

- Indflydelse på egen sag – her er der både tale om indflydelse i forhold til den konkrete sagsbehandling, udarbejdelsen af handleplaner mv. (jf. Retssikkerhedslovens § 4), samt retningen for den specifikke udvikling, der skal ske for den enkelte.
- Indflydelse på det fælles – her er der tale om indflydelse i forhold til et mere organisatorisk niveau i form af brugerråd, brugerorganisationer mv. Det kan handle om indflydelse på det enkelte tilbud eller brugernes forhold generelt (jf. Servicelovens §§ 16 & 18).

FAKTA

Rammerne for den socialpsykiatriske indsats fastlægges i den sociale lovgivning. Formålet med Retssikkerhedsloven er at styrke borgerens retssikkerhed gennem bl.a. medinddragelse og medindflydelse i sagsbehandlingen. Københavns Kommune har pligt til at tilrettelægge sagsbehandlingen på en måde, således at borgeren får mulighed for at medvirke (Retssikkerhedslovens § 4). Der er tale om indflydelse og inddragelse i forhold til egen sag.

Muligheden for indflydelse på det fælles er lovgivningsmæssigt bestemt i Serviceloven §§ 16 & 18. I henhold til Servicelovens § 16 skal brugere sikres indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene på området. Der er endvidere nedsat bruger- og pårørenderåd på kommunes bocentre. Endvidere kan der søges indflydelse gennem engagement i frivillige sociale organisationer og – foreninger. Københavns Kommune har en generel forpligtelse til at samarbejde med disse jf. Servicelovens § 18.

Brugerpolitikken skal være med til at understøtte den fortsatte udvikling, således at der sker en øget inddragelse både i forhold til den enkelte og det fælles. Der vil dog til tider være modstrid mellem hensynet til den enkelte og hensynet til det fælles, hvorfor brugerpolitikken har til hensigt at synliggøre hvordan mulige interessekonflikter imødekommes.

Niveauer for indflydelse

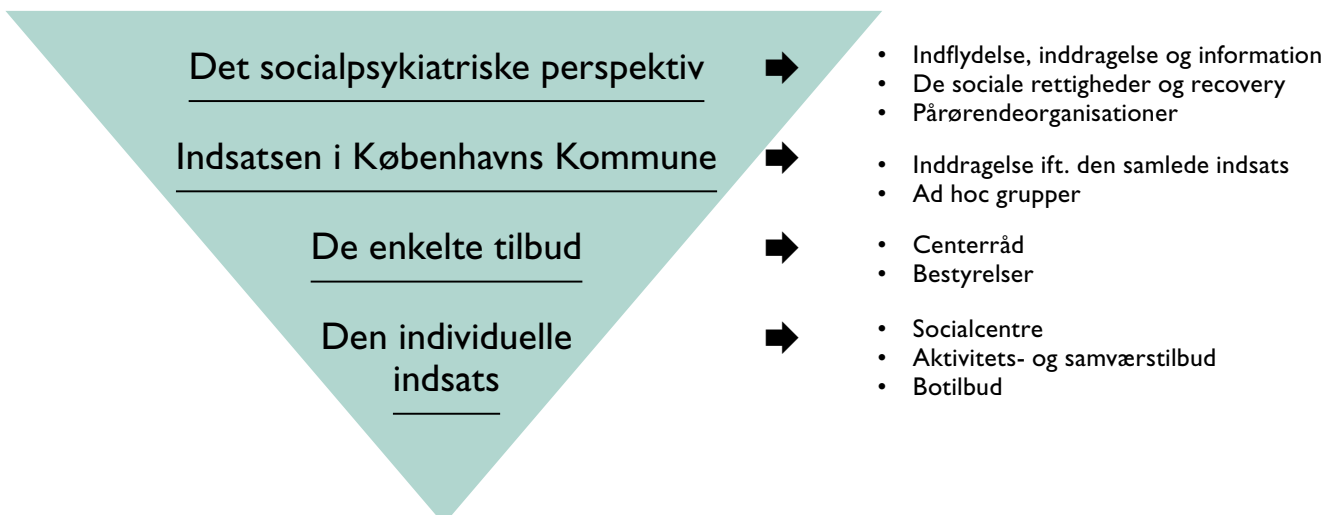
Brugerpolitikken centrerer omkring 4 niveauer:

Det socialpsykiatriske perspektiv omhandler grundlæggende rettigheder, de lovgivningsmæssige rammer og værdier i indsatsen.

Indsatsen i Københavns Kommune vedrører den overordnede planlægning på området. Indsatsen tilrettelægges ud fra lovgivningsmæssige rettigheder og overordnede værdier på området. Derudover tilrettelægges indsatsen ud fra de behov, som eksisterer i Københavns Kommune.

De enkelte tilbud omhandler de mere formelle fora, hvor man kan søge indflydelse i forhold til de specifikke tilbuds indhold og tilrettelæggelse.

Den individuelle indsats vedrører det direkte møde mellem bruger og medarbejdere i Københavns Kommune, herunder mulighederne for indflydelse på behandlingen af egen sag og selvbestemmelse i forhold til eget liv.



2. Indflydelse på det socialpsykiatriske perspektiv

I dette kapitel beskrives de overordnede rammer for brugerpolitikken. Der er tale om lovgivningsmæssige rettigheder, som gælder alle borgere.

Dernæst beskrives de værdier, som er styrende i forhold til borgere, der har en sindslidelse og herunder det faglige perspektiv, som er styrende i Københavns Kommune.

De sociale rettigheder

Brugerpolitikken bygger overordnet på nogle grundlæggende sociale rettigheder. De sociale rettigheder udspringer af FN's standardregler om lige muligheder for mennesker, der har et handicap. Rettighederne handler om at:

- tage beslutninger om eget liv
- bo i egen bolig
- have egen økonomi
- komme omkring og have kontakt med andre
- have arbejde eller anden aktivitet i hverdagen
- få undervisning og uddannelse
- dyrke interesser
- få råd og vejledning
- få behandling

Brugerpolitikken skal sætte fokus på de sociale rettigheder. Hensigten er at styrke ligebehandlingen og skabe grundlag for øget integration for borgere, der har en sindslidelse i Københavns Kommune.

De lovgivningsmæssige rammer

Den enkeltes ret til selvbestemmelse står som en overordnet rettighed, der afspejles overalt i den danske lovgivning. Selvbestemmelse betyder, at man bestemmer over eget liv. I særlige situationer kan selvbestemmelsen tilsidesættes. Der er dog tale om helt særlige lovgivningsbestemte undtagelser.

FAKTA

Københavns Kommune har en generelt forpligtigelse til at yde en særlig hjælp og støtte til personer, der har fysiske, psykiske eller sociale problemer (jf. Servicelovens § 81). Denne forpligtelse er et tilbud, som den enkelte frit kan vælge at tage imod. Lovgivningen siger dog også, at kommunen har en omsorgspligt i forhold til personer, som f.eks. pga. svære sindslidelser har vanskeligt ved at kende konsekvenserne af deres valg og fravalg.

Omsorgspligten beskrives i Servicelovens § 82, hvoraf det fremgår, at kommunen har pligt til at yde hjælp efter loven til personer med betydeligt nedsat psykisk funktions- evne, uanset om borgeren giver samtykke. Bestemmelsen skal være medvirkende til at forhindre omsorgssvigt, og der er tale om en generel forpligtigelse til at handle i de situationer, hvor den borger, der har en sindslidelse eksempelvis udviser passivitet og ikke aktivt modsætter sig. Omsorgspligten bygger i høj grad på en afvejning af hensynene til den enkeltes selvbestemmelse, sociale tryghed og værdighed.

For borgere, der har en sindslidelse og som modtager støtte fra Københavns Kom- mune gælder Forvaltningslovens regler. Alle medarbejdere er omfattet af tavshedspligt (jf. Forvaltningslovens § 27), som betyder, at der ikke må videregives oplysninger om vedkommendes private forhold med mindre at pågældende har givet samtykke til dette (jf. Forvaltningslovens § 28). Der er enkelte undtagelser, hvor tavshedspligten kan tilsidesættes, bl.a. hvis borgeren er til fare for sig selv eller andre, hvis vedkommende er umyndiggjort eller begår kriminelle forhold.

Respekt, faglighed og ansvar

Københavns Kommunes brugerpolitik tager afsæt i Socialministeriets og Indenrigs- og Sundhedsministeriets fælles værdier i indsatsen for mennesker med en sindslidelse; respekt, faglighed og ansvar (2005).

Disse tre værdier skal medvirke til at sikre en sammenhæng i indsatsen på tværs af sektorer, og har en fremtrædende rolle i relationen mellem medarbejdere og brugere.

Værdierne skal ikke ses som endegyldige, idet de udvikles og tager form i det direkte møde mellem brugere og

medarbejdere. Det er således afgørende, at der løbende sker en tilpasning i forhold til de erfaringer, der dannes i direkte samspil med brugerne

Respekt er, at opfatte det enkelte menneske som enestående, med ret til at bestemme over sit liv og sit helbred. Faglighed betyder, at medarbejderne skal tilbyde den sociale indsats, der er bedst og som passer til den enkeltes individuelle behov og ønsker.

Ansvar betyder at alle skal tage et personligt ansvar for at nå den bedste løsning.



“Når vi sammentænker respekt og faglighed med ansvarlighed, sætter vi fokus på den enkeltes engagement og forpligtigelse. Samtidig fremmer vi samfundets forpligtigelse til at være rummeligt og ansvarligt.”
(Socialministeriet 2005)

Værdierne respekt, faglighed og ansvar spiller en central rolle i forhold til brugerindflydelse. Medarbejdernes ansvar tilsidesættes ikke, selvom der tages udgangspunkt i brugerens behov. Dette gælder ikke mindst i de situationer, hvor brugeren på grund af sin sygdom i perioder eller mere langvarigt, ikke er i stand til at overskue eller kunne træffe de beslutninger, der er i brugerens bedste interesse.

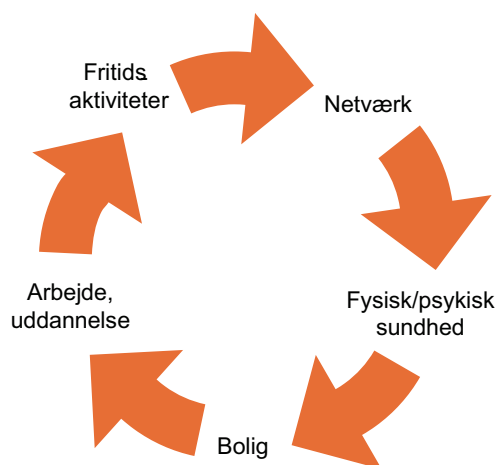
Det er medarbejderens ansvar at være med til at udvikle en kultur med øget brugerinddragelse og indflydelse. Udgangspunktet for den professionelle indsats er en høj grad af faglighed. Medarbejderne skal løbende reflektere over mulige dilemmaer i dagligdagen eksempelvis hygiejne, seksualitet samt kost- og misbrugsvaner.

Medarbejdere i Københavns Kommune er forpligtiget til at tage afsæt i de tre værdier. Dermed sikres en balance mellem de til tider modstridende hensyn, der kan opstå i mødet mellem brugeren og medarbejderen. Eksempelvis kan der være en situation, hvor en medarbejder er nødt til at bryde sin tavshedspligt. Her er det helt afgørende, at medarbejderen har fokus på, hvorfor tavshedspligten tilsidesættes og samtidigt oplyser brugeren om, at dette sker. Et andet eksempel er i en situation, hvor brugeren eksempelvis vælger at gå på en tæt befærde vej hvor der kan være behov for at vedkommende bliver væk fra vejen.

Faglige perspektiver: Recovery og Social rehabilitering

Udgangspunktet for den indsats der tilbydes er, at der tages udgangspunkt i den enkelte brugers samlede situation, ressourcer og muligheder. Her står Recovery som et helt centralt fagligt perspektiv for indsatsen for brugere i Københavns Kommune.

Det er vigtigt at medarbejderne fokuserer på håbet og muligheden for recovery eller at komme sig. Brugeren skal have mulighed for at genvinde og/eller udvikle evnen til at opretholde et liv på lige vilkår med andre. Recovery er således en mulighed for brugeren, som står i forlængelse af de sociale rettigheder. Den enkelte har ret til et individuelt tilrettelagt forløb, hvor man kan få støtte til at bedre sin situation på de områder, som skønnes relevante. Det er derfor også afgørende, at Københavns Kommunes tilbud understøtter - og skaber mulighed for den enkeltes individuelle recoveryproces.



Det er i den forbindelse væsentligt at være opmærksom på, at det ikke er alle, der kommer sig, og at der heller ikke stilles krav om det. Det er den individuelle proces, der er i fokus, og en del af recoveryprocessen kan være at komme sig på nogle områder. Det kan således godt være et mål fx at komme i gang med en uddannelse uden, at der stilles krav om, at det nødvendigvis fører til et fuldtidsarbejde. Der vil således være områder, der er relevante for nogle og irrelevante for andre.

Der skelnes mellem:

- Recovery - som den personlige, individuelle proces hen imod mål for bedring. Målene opstiller borgeren selv. Her skal alle tilbud være opmærksomme på, hvordan de understøtter brugerens proces hen imod brugerens mål og om brugeren får reelle valgmuligheder.
- Psykosocial rehabilitering – den støtte som ydes i de sociale tilbud og de mål for brugerens bedring som de sociale tilbud opstiller sammen med brugeren.

Recovery skal ses i relation til den enkeltes ret til selvbestemmelse. På den ene side er det den enkelte selv, som sætter målene for processen. På den anden side, skal det også respekteres, hvis den enkelte ikke ønsker at sætte mål for sin proces. Det er helt centralt, at selvbestemmelsen står som den overordnede værdi, og at der er en respekt for de individuelle ønsker.

Brugerorganisationer

Brugerorganisationerne står som en central aktør i forhold til både den nationale – og den kommunale indsats. Brugerorganisationerne har på hver sin måde til hensigt at styrke brugernes rettigheder, og tilbyder endvidere forskellige arrangementer for brugere, pårørende og professionelle. Flere organisationer er landsdækkende, og beskæftiger sig både med generelle – og specifikke forhold og/eller problemstillinger på området. Brugerorganisationerne er således også medvirkende til at skabe opmærksomhed om bestemte forhold eller problemstillinger.

Ved at engagere sig i brugerorganisationer får den enkelte således mulighed for at få indflydelse på det fælles både nationalt og kommunalt.

Brugerorganisationerne er uafhængige af Københavns Kommune, men er en vigtig samarbejdspartner, der bidrager til at gøre opmærksom på brugernes forhold generelt. De kan tilføre de offentlige organisationer en væsentlig dimension i forhold til at sikre nytænkning og en helhedsorienteret indsats. Brugerorganisationerne støtter også enkelte brugere, bl.a. gennem netværk med andre, der er i lignende situationer.

Københavns Kommune støtter forskellige organisationer økonomisk. En gang årligt kan de såkaldte § 18 midler, der ydes til forskellige for frivilligt socialt arbejde, søges. Midlerne kan ydes som tilskud til f.eks. leje af lokaler, aktiviteter eller lignende.

OPSAMLING PÅ KAPITLET ”INDFLYDELSE PÅ DET SOCIALPSYKIATRISKE PERSPEKTIV”

Den socialpsykiatriske indsats bygger på sociale - og lovgivningsmæssige rettigheder samtidigt med, at den er under indflydelse af nogle overordnede værdier.

Muligheden for at få indflydelse i forhold til dette overordnede niveau er i høj grad gennem engagement i brugerorganisationer.

3. Indsatsen i Københavns Kommune

I dette kapitel beskrives det, hvordan brugerne kan opnå indflydelse på den samlede indsats i Københavns Kommune.

Som det fremgår af kapitel 2 er den samlede indsats for borgere, der har en sindslidelse i Københavns Kommune under indflydelse af mange faktorer. Lovgivningen danner rammen i forhold til, hvilken type tilbud kommunen skal tilbyde. Værdierne er medvirkende til at præcisere, hvordan tilbuddene skal være udformet, ligesom de rammer sætter det direkte møde mellem brugere og medarbejdere. Derudover skal der inden for de forskelligartede tilbud være mulighed for at støtte til brugerens individuelle recoveryproces.

Københavns Kommunes tilbud

Københavns Kommune har en bred vifte af tilbud, som aktuelt spænder fra støttekontaktpersoner, hjemmevejledere og dag- og aktivitetstilbud til bofællesskaber og bocentre.

Det gælder for alle tilbud i Københavns Kommune, at der løbende skal arbejdes hen mod øget brugerinddragelse og – indflydelse, således at brugere kan udøve deres rettigheder på lige fod med andre. Socialforvaltningen skal derfor sikre, at der løbende sker en udvikling af området, hvor der arbejdes med systematisk udvikling - og brug af metoder, der sikrer de grundlæggende rettigheder for den enkelte.

Socialforvaltningen skal endvidere sikre, at der løbende er faglige refleksioner omkring både etiske - og værdimæssige dilemmaer i den indsats, der tilbydes og de muligheder som eksisterer inden for den samlede tilbudsvifte. Når de enkelte tilbud reflekterer over, hvordan de grundlæggende rettigheder tilgodeses, når der er modstridende hensyn sikres en høj grad af faglighed i indsatsen.

Brugerinddragelse i forhold til den samlede indsats

Københavns Kommune har en forpligtigelse til at sikre brugere mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene (Servicelovens § 16 ff.). Det betyder, at der skal være en dialog med brugere og pårørende, herunder bruger- og pårørendeorganisationer, med henblik på at inddrage brugernes og de pårørendes viden og erfaringer. Formålet er, at kommunen sikrer den bedst mulige varetagelse af brugernes forskelligartede behov for behandling og social støtte i hverdagen.

I dag er denne forpligtigelse udmøntet i det såkaldte Dialogforum på Psykiatriområdet, hvor også Region Hovedstaden er repræsenteret. Københavns Kommune ønsker løbende at videreudvikle rammerne for brugerindflydelse. Det er afgørende, at brugere og pårørende oplever en reel mulighed for indflydelse og at der skabes et fundament for konstruktiv dialog.

Derfor vil det også vil være naturligt at overveje, om der kunne være nye måder at udøve denne forpligtelse på. I den forbindelse skal der også være overvejelser i forhold til at sikre den bredest mulige repræsentation, når Københavns Kommune går i dialog med brugere og pårørende om den samlede indsats.

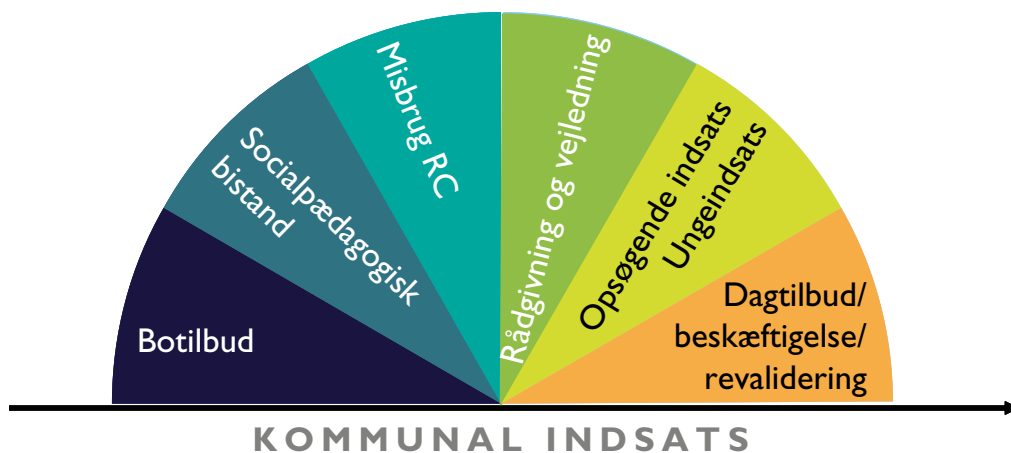
Ad hoc grupper

Der nedsættes løbende forskellige former for grupper, der på hver sin måde er medvirkende til at sikre en udvikling af socialpsykiatrien i Københavns Kommune. Grupperne kan have forskellige karakter alt efter om det f.eks. er eksisterende metoder, der skal evalueres eller

om der er tale om udvikling af nye initiativer.

Der skal skabes mulighed for øget brugerindflydelse og -inddragelse i diverse ad hoc grupper på det socialpsykiatriske område. Brugere bør så vidt muligt kunne deltage, når der er tale om eksempelvis arbejdsgrupper nedsat med et specifikt formål, der har og/eller får betydning for den enkelte bruger.

Det anbefales endvidere, at der i højere grad nedsættes ad hoc grupper, der kan evaluere de igangværende tilbud og komme med forslag til nye initiativer. Hensigten er at styrke innovative processer, hvor der i højere grad er fokus på brugernes behov og særlige viden.



OPSAMLING PÅ KAPITLET ”INDSATSEN I KØBENHAVNS KOMMUNE”

Københavns Kommune har en bred vifte af tilbud til borgere, der har en sindslidelse. Tilbudsviften udvikles løbende.

Brugernes viden og erfaringer er afgørende i den samlede tilrettelæggelse - og udvikling af området. Brugere opfordres derfor så vidt muligt til at engagere sig i de forskellige fora på området.

Socialforvaltningen skal sørge for, at der løbende arbejdes mod øget brugerinddragelse og -indflydelse. Det skal ske gennem:

- Systematisk udvikling - og brug af metoder, der sikrer de grundlæggende rettigheder for den enkelte.
- Faglige refleksioner omkring både etiske - og værdimæssige dilemmaer i den indsats, der tilbydes og de muligheder som eksisterer inden for den samlede tilbudsvifte.
- Nedsættelse af ad hoc grupper, hvor brugerne er repræsenteret.

4. De enkelte tilbud

I dette kapitel beskrives mulighederne for indflydelse i de tilbud, som den enkelte bruger benytter. Der er således tale om indflydelse i forhold til de konkrete tilbud, som har direkte betydning for den enkelte.

Det er afgørende, at der skabes rum for erfaringsudveksling på tværs af tilbudene, så det sikres, at der løbende arbejdes for øget brugerinddragelse i alle Københavns Kommunes tilbud. Enkelte tilbud har gjort sig erfaringer med at have brugere i ansættelsesudvalg, hvilket har været positivt for såvel brugere som medarbejdere. Disse erfaringer bør danne grundlag for øget brugerinddragelse i andre af kommunens tilbud. Generelt bør brugere være repræsenteret, når der skal ansættes nyt personale i det enkelte tilbud.

Der er dog også områder, hvor der ikke er mulighed for indflydelse. Når der er områder, hvor der ikke er mulighed for indflydelse, er det fordi Københavns Kommune har det overordnede ansvar for at planlægge og sikre en samlet indsats på området - inden for rammerne af lovgivning, kapacitet, faglighed og økonomi. Det er afgørende, at både nuværende og kommende brugere kan tilbydes den fornødne støtte, og at deres retssikkerhed tilgodeses. Der kan således være hensyn i forhold til den samlede indsats på området, som vægter højere end individuelle hensyn.

Det er centralt, at brugerne oplever at de har reel indflydelse. Derfor skal de enkelte tilbud klart definere og nedskrive rammerne for brugerindflydelse. Det er i den forbindelse afgørende, at der også er åbenhed i forhold til de områder, hvor der ikke er mulighed for indflydelse. Ved at redegøre for, hvorfor der ikke er mulighed for indflydelse på specifikke områder, åbnes der for dialog og dermed også for diskussion. Ved løbende at reflektere over dilemmaer, skabes der også et fundament for en udvikling. Derudover kan skriftligheden være forbundet med brugerindflydelse og brugerinddragelse og dermed være medvirkende til at få præciseret mulige udfordringer på området, og kan virke som inspiration for andre lignende tilbud.

Centerråd, beboerråd og brugerråd

Gennem deltagelse i centerråd, beboerråd og brugerråd har brugerne mulighed for indflydelse i forhold til det specifikke tilbud, bl.a. indsatsområder, målsætninger og udviklingsplaner for stedet.

Rådene er helt centrale i forhold til at sikre, at tilbudene kan imødekomme brugerens forskelligartede behov. Det er afgørende, at der i udviklingsplanerne tages højde for, at brugernes ønsker kan ændre sig og at der er en vis fleksibilitet, således at den enkeltes recoveryproces kan udfoldes. Dermed er det også væsentligt, at der tages

aktivt tages stilling til sammensætningen af rådene. Der skal også tages stilling til, hvor længe den enkelte kan sidde i rådene, så der sikres en repræsentativ deltagelse.

For de tilbud, hvor sådanne råd endnu ikke er etableret skal der nedsættes råd for at sikre en løbende udvikling af området. Dette gør sig også gældende i socialcenterregi, hvor bl.a. bofællesskaberne er organisatorisk forankret. Her skal der etableres brugerråd for henholdsvis bofællesskaberne og for den hjemmevejlederstøtte, der kan etableres i brugerens eget hjem.

Det anbefales, at alle tilbud bruger disse fora til at have værdimæssige og etiske drøftelser. Dette kan f.eks. være i forhold til, hvordan værdierne respekt, faglighed og ansvar bruges aktivt i det specifikke tilbud. Disse drøftelser bør tage afsæt i specifikke dilemmaer på tilbudet f. eks. i forhold til omsorgspligt, magtanvendelser, rengøring, misbrug eller andet.

Aktivitets- og samværstilbud

Brugere af kommunens aktivitets- og samværstilbud har mulighed for indflydelse på hovedparten af de aktiviteter, der finder sted i dagligdagen. Man har også mulighed for at foreslå nye eller ændrede aktiviteter. Stederne skal rumme forskellige brugere og på samme tid målrette indsatsen, således den enkelte brugers behov tilgodeses.

Flere steder er brugerne repræsenteret i ansættelsesudvalg, når der skal ansættes personale, ligesom der kan søges indflydelse i forhold til nyanskaffelser af f.eks. møbler eller

lignende. Der kan foreslås udflugter, arrangementer og kommes med ideer til madplaner. Derudover kan brugerne komme med ris og/eller ros samt forslag til principielle diskussioner omkring eksempelvis misbrug m.v.

Der skal ske en løbende vurdering af, om Københavns Kommunes aktivitets- og samværstilbud modsvarer brugernes behov. Det er afgørende, at der er mulighed for udvikling, og at rammerne skaber mulighed for den enkeltes individuelle recoveryproces. En sådan udvikling kunne ske igennem nedsættelse af eksempelvis aktivitetsudvalg, hvor brugerne skal være repræsenteret, og hvor der træffes beslutninger om den fremadrettede indsats.

Botilbud

På nogle af kommunens botilbud er brugerne repræsenteret, når der skal ansættes nye medarbejdere, ligesom de har indflydelse i forhold til hvem, der skal være deres kontaktperson på stedet. Der bør arbejdes på, at brugere altid er repræsenteret i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere.

De enkelte botilbud skal forpligte sig til at udfærdige skriftlig information om hverdagslivet på botilbuddet. Denne information bør som minimum indeholde oplysninger om forskellige procedurer, dagligdags rutiner, tildeling af kontaktpersoner, rettigheder, medarbejdernes ansvarsområder, værdigrundlag mv. Det er afgørende, at materialet gøres tilgængeligt og konkret, og at brugerne inddrages og gives indflydelse i den løbende proces med ajourføringen.

Bestyrelser

På dag- og botilbudsområdet findes der også selvejende institutioner, der har indgået samarbejdsaftaler med Københavns Kommune. Flere steder er brugere og pårørende engageret i stedernes bestyrelser, hvilket giver mulighed for indflydelse på flere planer i forhold til driften af tilbuddet i henhold til bestyrelsens vedtægter.

OPSAMLING PÅ KAPITLET "DE ENKELTE TILBUD"

I alle kommunens tilbud skal der etableres forskellige former for brugerråd. Det skal ske for at sikre brugere mulighed for øget indflydelse på de tilbud, som er relevante for den enkelte og for at sikre, at der er plads til den enkeltes recoveryproces.

Indflydelsen gør sig gældende i forhold til:

- Indsatsområder, udviklingsplaner og målsætninger for stedet.
- Konkrete aktiviteter, håndteringen af mulige dilemmaer og udformningen af skriftligt materiale om stedet.

Alle tilbud skal klart definere og nedskrive rammerne for brugerindflydelse.

5. Den individuelle indsats

I dette kapitel beskrives muligheden for indflydelse på egen sag: Det betyder indflydelse i forhold til den specifikke sagsbehandling og indflydelse på den indsats, der iværksættes.

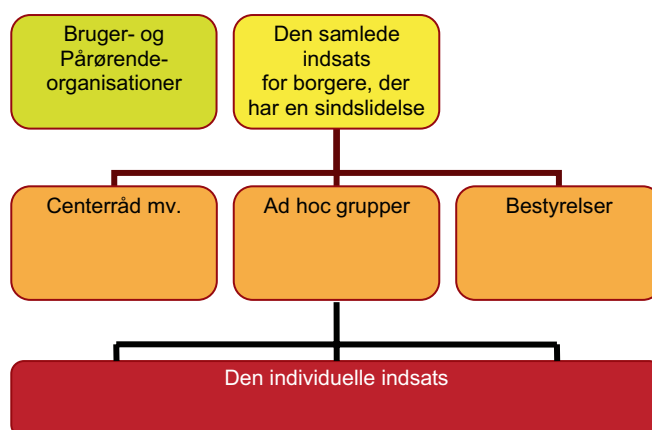
I de foregående kapitler beskrives muligheden for brugerindflydelse på det fælles. Når brugerne søger indflydelse i forhold til de overordnede rammer for indsatsen giver det bedre mulighed for at tilbyde den rigtige individuelle indsats. Det har således direkte betydning for den indsats, der iværksættes for den enkelte.

Brugerinddragelsen og selvbestemmelse er centrale omdrejningspunkter i det direkte møde mellem brugeren og medarbejderen. Det er afgørende, at den enkelte bruger ses som ekspert i sit eget liv, og at der er opmærksomhed på at recoveryprocessen er individuel.

Den enkelte har ret til en individuelt tilrettelagt indsats, og de enkelte tilbud bør løbende sørge for, at der er plads til, at individualiteten kan udfoldes. Tilbudene skal

være så fleksible, at de kan rumme forskelligartede behov samtidigt med, at de skal kunne tilpasses brugerens individuelle behov.

Brugerindflydelsen er således i forhold til hvilken indsats man ønsker, herunder den specifikke sagsbehandling. De enkelte tilbud bør sikre, at der sker en løbende udvikling af området, hvor der arbejdes med systematisk udvikling – og brug af metoder, der sikrer de grundlæggende rettigheder for den enkelte. Dette kunne eksempelvis være dialog i forhold til, hvordan indsatsen specifikt kan tilrettelægges med afsæt i værdierne faglighed, ansvar og respekt.



Socialcentre

Den første kontakt med Københavns Kommunes Socialforvaltning sker ofte i et af Kommunens 8 socialcentre. Socialcentrene behandler ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til den sociale lovgivning. Udgangspunktet for Socialcentrenes arbejde skal være, at den enkelte bruger oplever de sociale rettigheder som en reel mulighed, og at den nødvendige indsats iværksættes.

Det er således afgørende, at brugerne oplever en helhedsorienteret indsats, og at brugerne har mulighed for at få indflydelse på den indsats, der iværksættes. Socialcenteret skal være det koordinerende led, der er forpligtiget til at inddrage brugerne på tværs af de indsatser der tilbydes. Der bør være en løbende dialog med den enkelte bruger, således at indsatsen målrettes ud fra den enkeltes forudsætninger.

Repræsentation

Alle har i henhold til Forvaltningslovens § 8 mulighed for at lade sig repræsentere af andre. Socialcentrene kan dog forlange, at brugeren også medvirker, når dette er af betydning for sagens afgørelse. Brugeren kan lade sig repræsentere af en bisidder og/eller en partsrepræsentant, og brugeren udpeger selv vedkommende.

En bisidder er en person, som deltager i mødet med socialcenteret som en støtte. En bisidder lytter, gør notater og giver råd, men har ikke taleret eller selvstændige funktioner i forhold til den myndighed, der holdes møde med.

En partsrepræsentant påtager sig - på samme måde som en advokat eller revisor - at føre sagen. Det betyder, at det er partsrepræsentanten, der skal høres i sagen, og som modtager afgørelsen. Det er muligt, at lade sig repræsentere under hele sagen eller eventuelt kun under en del af den, f.eks. ved et enkelt møde.

Handleplaner

For borgere, der har en sindslidelse vil der ofte være mange professionelle involveret, og det er derfor afgørende, at der sker en løbende koordinering omkring vedkommende. I henhold til Servicelovens § 141 stk. 2 skal brugeren tilbydes en handleplan, når der ydes hjælp efter Servicelovens bestemmelser.

Handleplan er et naturligt redskab, der skal skabe sammenhæng i den indsats, der iværksættes. Brugere, som modtager tilbud i Socialforvaltningen har ret til en handleplan, og handleplanen skal medvirke til øget brugerinddragelse.

Formålet med handleplanen er at:

- Støtte brugeren til gennem en positiv proces at nå sine mål.
- Støtte op om og være i dialog med brugeren om hverdagslivet.
- Få fokus på brugerens ressourcer og imødekomme af brugerens behov inden for rammerne af den samlede tilbudsvifte.
- Sikre en helhedsorienteret indsats.
- Fastlægge realistiske mål.
- Få konkretiseret midlerne, hvorved målene nås.
- Sikre en opgavefordeling mellem de involverede personer og tilbud.
- Sikre en regelmæssig opfølgning.

Handleplanen skal bidrage til at sikre en koordineret indsats mellem de kommunale myndigheder, botilbudsområdet, behandlingssystemet m.m. Formålet er at sammensætte den rette indsats, både hvad angår de enkelte tilbud og den tidsmæssige rækkefølge af tilbudene. Andre planer kan indgå som delelementer i handleplanen. Det gør sig eksempelvis gældende for pædagogiske planer udfærdiget på botilbud eller jobplaner udfærdiget på jobcentrene.

Botilbud

Det er fælles for alle botilbud, at boligen er beboernes hjem, og at den enkelte har ret til privatliv. Der skal således være en klar adskillelse af den indsats som tilbydes, og af boligen som sådan. Det betyder, at beboeren inden for et klart defineret rum har ret til

privatliv. Det betyder også at det er beboeren, som beslutter, hvad der skal ske og hvordan der skal se ud i boligen.

Der er mange beboere i kommunens botilbud og derfor er det også vigtigt, at de individuelle hensyn altid afvejes i forhold til de fælles. Det kan eksempelvis være i modstrid med de øvrige beboeres interesser, hvis én beboer gerne vil spille høj musik hele natten.

I alle kommunens boenheder er der derfor løbende husmøder/fællesmøder, hvor den enkelte har mulighed for indflydelse i forhold til bl.a. en fælles husorden, madplaner, aktiviteter, indkøb af inventar til fællesrummene mv. Den enkelte har også mulighed for at komme med forslag til emner og/eller problemstillinger, der skal drøftes.

Pædagogiske handleplaner

På kommunens bocentre og bosteder arbejdes der med pædagogiske handleplaner. De pædagogiske handleplaner skal danne rammen for det daglige arbejde for og med brugeren. De udarbejdes så vidt muligt i tæt samarbejde med beboeren og omhandler alle de aspekter af brugerens hverdagsliv, som har betydning for den enkeltes individuelle recoveryproces.

OPSAMLING PÅ KAPITLET ”DEN INDIVIDUELLE INDSATS”

Brugeren er ekspert i sit eget liv, og det er afgørende, at der er mulighed for den individuelle recoveryproces.

Brugeren skal inddrages og sikres indflydelse på den indsats som iværksættes. Handleplaner er et vigtigt redskab i forhold til at sikre en helhedsorienteret indsats, og alle brugere har ret til en handleplan.

KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

marts 2008

