



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Socialforvaltningen

Sagsnr.  
2012-10416

Dokumentnr.  
2012-196830

**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 2012**

Forord ved Socialborgmesteren .....	3
Resume .....	4
1. Indledende .....	5
2. Sagsbehandling og visitation .....	8
3. Botilbuddets serviceniveau .....	10
4. Botilbuddets fysiske rammer .....	12
5. Bruger- og pårørendeindflydelse .....	15
6. Magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed .....	17
7. Klageadgang .....	19
8. Ydelsesbeskrivelser .....	21

## **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 2012.

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 selvhjulpent.

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

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

- Respekt for selvbestemmelse: Respekt for selvbestemmelse handler om at fokusere på den enkelte borgers mulighed og evne til at fremkomme med egne ønsker og mål.
- Hensyn til 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.
- Agtelse for værdighed: At agte borgerens værdighed handler om at anerkende borgeren uden forbehold som uerstattelig og uendelig værdifuld.
- Omsorg for det sårbare liv: At drage omsorg for den sårbare borger handler fx om at genoverveje, om borgeren mod sin vilje skal på aktivitetscenter, at hjælpe en borger videre efter et nederlag eller at fokusere på, hvordan man som medarbejder kan hjælpe til at skabe lykke hos den enkelte.

Se Socialforvaltningens etiske kodeks for dag- og botilbud for borgere med handicap på Københavns Kommunes hjemmeside:

[www.kk.dk](http://www.kk.dk) → Det sociale område → Handicap → Planer og politikker

### **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](mailto: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.

Socialforvaltningen arbejder i forbindelse med voksenudredningen 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.

### 2.2 Handleplan

Sagsbehandleren vil, udover at foretage en udredning af din funktionsevne, også tilbyde dig at være med til at udarbejde en handleplan, jf. servicelovens § 141. Handleplanen er et redskab, der sætter en ramme for den 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 udredningen fremgår også, hvis der er igangsat andre indsatser i Socialforvaltningen, og det skal sikre, at dine indsatser er koordineret.

Det er handicapcentret, 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 søge om en plads



på et af Københavns Kommunes botilbud efter servicelovens §§ 107 eller 108, udarbejdes i samarbejde med dig en indstilling, som behandles af Visitationenheden for voksne med handicap.

Når visitationenheden modtager ansøgningen, foretages endnu en vurdering af din situation med henblik på at vurdere, om du er omfattet af kriterierne for anvisning af et botilbud efter Servicelovens §§ 107 eller 108. 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.

Visitationenheden har en sagsbehandlingsfrist på seks uger.

## **2.4 Ventetid**

Hvis din ansøgning om at flytte i et midlertidigt eller længerevarende botilbud godkendes af visitationenheden, 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**

Den 1. juli 2002 blev der indført 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 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 et kort over botilbuddene på Københavns Kommunes hjemmeside.

#### **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 fire ydelser i form af en basisydelse og tre 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 tre individuelle ydelser er:

- Omsorgsydelse I: Personlig pleje og omsorg
- Omsorgsydelse II: Praktiske gøremål
- Udviklingsydelse I: Støtte til personlig udvikling

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 fastholdes 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**

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.

Den pædagogiske plan skal 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.

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).

Det tilstræbes, at opfølgningen på din handleplan sker i forbindelse 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 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 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 og på de botilbud, der anvendes af Københavns Kommune 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 handicapområdets botilbud. Alle moderniseringsprojekterne foretages i overensstemmelse med følgende principper, som Socialudvalget vedtog i 2006:

- En modernisering af eksisterende boliger gennemføres efter serviceloven, mens opførelse af erstatningsboliger gennemføres delvist efter serviceloven og delvist efter lov om almene boliger.
- De moderniserede botilbud etableres som en kombination af store, mellemstore og mindre botilbud.
- Botilbuddene skal som udgangspunkt som minimum bestå af ca. 20 boliger.
- De moderniserede botilbud skal rumme en kombination af større et-rumsboliger og to-rumsboliger.
- Boligerne skal som udgangspunkt være minimum 25 m<sup>2</sup> (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 2012 vil have moderne faciliteter i overensstemmelse med ovenstående principper.

Det gælder for alle botilbud på handicapområdet, at de boliger, der er indrettet til beboere med særlige fysiske vanskeligheder, rummer redskaber og hjælpemidler til at håndtere de praktiske krav, beboere med disse behov stiller.

## 4.2 Fremtidig indsats

Socialforvaltningen nedsatte primo 2009 en tænketank, hvis formål var at udvikle visioner for moderniseringen af Københavns Kommunes botilbud for borgere med handicap og sindslidelser. Målsætningen for tænketankens arbejde var, at visionerne skulle kunne realiseres inden for de gældende økonomiske rammer og desuden skulle være inspireret af tanken om, at botilbuddenes fysiske udtryk, indretning, farvevalg, lysforhold med videre kan stimulere og understøtte en positiv udvikling hos den enkelte beboer.

Tænketanken er på baggrund af sit arbejde kommet med en række anbefalinger til, hvordan man skal indrette fremtidens boliger til borgere med handicap og sindslidelser. Anbefalingerne består blandt andet i:

- At beboeren skal ligestilles med alle andre borgere og have en tidssvarende og velindrettet bolig.
- At alle boliger skal have eget bad, toilet og køkkenfaciliteter.
- At boligerne skal have en overkommelig husleje.
- At der skal bygges forskellige boligstørrelser mellem 55 og 65 m<sup>2</sup> brutto og være forskellige forhold mellem boligstørrelser og fællesarealer.
- At der skal bygges forskelligt – forskellige enhedsstørrelser, forskellige placeringer i byen, forskellige højder på byggeriet.
- At der skal være så meget fleksibilitet i byggeriet som muligt, så funktioner kan ændres, og boliger kan tilpasses den enkelte borger.
- At boligerne skal have gode lysforhold og god lydisolering.
- At der skal være adgang og udsyn til velindrettede grønne arealer.

Socialforvaltningen vil bestræbe sig på at imødekomme tænketankens anbefalinger i sit videre arbejde med at udvikle kommunens botilbud til handicappede og psykisk syge, og vil ligeledes bestræbe sig på at lade handicaptilgængelighed være et bærende princip ved både modernisering og nyopførsel af botilbud til målgruppen.

## 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](http://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](http://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.

## 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:

[www.kk.dk](http://www.kk.dk) → Det sociale område → Handicap → Planer og politikker

### 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:  
[www.kk.dk](http://www.kk.dk) → Det sociale område → Handicap → Planer og politikker

### **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 eller for, at din personlige hygiejne bliver særdeles ringe.

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

### **6.2 Indgrebsmuligheder**

I Serviceloven er der hjemmel til:

- Alarm- og pejlesystemer (med forhåndsgodkendelse)
- Fastholdelse i hygiejnesituationer (med forhåndsgodkendelse)
- Tilbageholdelse i boligen med fysisk magt (med forhåndsgodkendelse)
- Brug af beskyttelsesmidler, fastspænding med stofsele til at beskytte imod fald (med forhåndsgodkendelse)
- Fastholdelse med fysisk magt og/eller føring til andet opholdsrum
- Optagelse i særligt 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). 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](mailto: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](mailto: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 og psykiatri, 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](mailto: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](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

Du skal være opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser, men hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af din klage, vil han altid sørge for at sende klagen videre til den myndighed, som kan behandle klagen.

## 8. Ydelsesbeskrivelser

Med henblik på at skærpe 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 fire ydelser i form af en basisydelse og tre 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 tre individuelle ydelser er delt op i to spor; et omsorgsspor og et udviklingsspor. Sporene tager udgangspunkt i Socialforvaltningens handicapplan for 2010-2014. De to spor er motiveret af et ønske om i højere grad at kunne målrette botilbuddenes indsats til de forskellige målgruppers divergerende behov samt at etablere en mere dynamisk tilbudsprofil, som tager højde for den enkelte beboers forandringspotentiale.

De tre individuelle ydelser er:

- Omsorgsydelse I: Personlig pleje og omsorg
- Omsorgsydelse II: Praktiske gøremål
- Udviklingsydelse I: Støtte til personlig udvikling

De individuelle ydelser leveres på forskellige niveauer, som uddybes i de følgende ydelsesbeskrivelser.

Udviklingsydelsen er dog kun et enkelt niveau. Princippet bag udviklingsydelsen er, at det er borgere med et særligt udviklingspotentiale, der tildeles udviklingsydelsen.

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

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

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

### **Basisydelse**

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

- Kontakt og samvær
- Gruppeaktiviteter
- Dokumentationsarbejde

### **Let støtte**

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

Svarer til en individuel ydelse på ½-2 timer om ugen.

### **Moderat støtte**

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

Svarer til en individuel ydelse på 2-3½ time om ugen.

### **Omfattende støtte**

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

Svarer til en individuel ydelse på 3½-6 timer om ugen.

### **Massiv støtte**

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

Svarer til en individuel ydelse på 6-11 timer om ugen.

## Omsorgsydelse I: Personlig pleje og omsorg

Formålet med ydelsen er at medvirke til, at du tager vare på dig selv og opretholder en god hygiejnisk standard 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:

- At bade og vaske sig
- At klæde sig af og på
- At gå på toilettet
- At pleje kroppen
- At tage vare på sig selv psykisk og fysisk
- At forebygge forværring af sygdom/tab af erhvervsevne
- At dosere og indtage egen medicin
- At kommunikere verbalt og nonverbalt
- At omgås samboende og andre
- At kunne forstå andres reaktioner og følelser
- At drage omsorg for andre
- At udtrykke ønsker
- At beskæftige sig selv

Indsatsen i Omsorgsydelse I består også af at udvikle dine færdigheder i forhold til at blive mere selvhjulpne og til at kunne klare de daglige aktiviteter 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 ½-4 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 4-9½ time om ugen.

### Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 9½-18 timer om ugen.

### Massiv støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 18-28 timer om ugen.

## Omsorgsydelse II: Praktiske gøremål

Formålet med ydelsen er at sikre, at du som borger får en ernæringsrigtig kost, og at dine praktiske gøremål såsom indkøb, madlavning og rengøring varetages. Ydelsen indeholder fællesaktiviteter i form af fælles måltider samt hjælp til administration af økonomi. Ydelsen tager udgangspunkt i dine egne normer og behov, og kan blandt andet bestå af hjælp til:

- At spise og drikke
- At sikre indkøb af hverdagens varer
- At lave mad
- At gøre rent
- At vaske tøj
- At flytte sig
- At færdes i egen bolig
- At færdes udendørs
- At færdes i trafikken
- At anvende kollektive transportmidler
- At administrere egen økonomi

Indsatsen i Omsorgsydelse II består også af at udvikle dine færdigheder i forhold til at blive mere selvhjulpne og til at kunne klare de daglige aktiviteter 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 ½-2 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 2-4½ time om ugen.

### Omfattende støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 4½-8½ time om ugen.

### Massiv støtte

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

Svarer til en individuel ydelse på 8½-14 timer om ugen.



### **Udviklingsydelse I: Støtte til personlig udvikling**

Formålet med ydelsen er at forbedre dit funktionsniveau på et specifikt område for at give mulighed for, at du på længere sigt kan klare en aktivitet helt selv eller måske forbedre dit funktionsniveau så meget, at du kan flytte i egen bolig. Ydelsen udgør en særlig pædagogisk, sundhedsmæssig eller træningsmæssig indsats, der på baggrund af dit forandringspotentiale skal hjælpe dig til at udvikle din funktionsevne på et givent område. Dette gælder særligt større udviklingstrin.

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

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

Princippet bag udviklingsydelsen er, at det er borgere med et særligt udviklingspotentiale, der tildeles udviklingsydelsen. Således tildeles ydelsen de borgere, som gennem en særlig målrettet indsats kan nå et højere funktionsniveau med henblik på at opnå en mere selvhjulp tilværelse. Det evalueres årligt, om der fortsat er mulighed for ydelsen.

Indsatsens formål er at hjælpe borgeren til at blive mest mulig selvhjulp – ideelt set helt uafhængig af det givne botilbud.

**Udviklingsydelsen er på tre timer ugentligt.**