

Brugerpolitik

FOR BORGERE
MED SINDSLIDELSER



I. INDLEDNING	3
BRUGERINDFLYDELSE, BRUGERINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE	4
NIVEAUER FOR INDFLYDELSE OG INDDRAGELSE	5
2. DE STYRENDE PERSPEKTIVER OG VÆRDIER	6
DE SOCIALE RETTIGHEDER	5
RESPEKT, FAGLIGHED OG ANSVAR	8
RECOVERY – DET FAGLIGE UDGANGSPUNKT	9
3. INDSATSEN I KØBENHAVNS KOMMUNE	11
BRUGERORGANISATIONER	11
BRUGERINDFLYDELSE OG -INDDRAGELSE I FORHOLD TIL DEN SAMLEDE INDSATS	12
AD HOC-GRUPPER	12
4. DE ENKELTE TILBUD	14
KØBENHAVNS KOMMUNES TILBUD	14
CENTERRÅD, BEBOERRÅD OG BRUGERRÅD	14
<i>Aktivitets- og samværstilbud</i>	15
<i>Botilbud</i>	15
BESTYRELSER	16
5. DEN INDIVIDUELLE INDSATS	17
SOCIALCENTRE	17
<i>Repræsentation</i>	17
<i>Handleplaner</i>	18
BOTILBUD	18
<i>Pædagogiske handleplaner</i>	18

I. Indledning

Denne brugerpolitik er Københavns Kommunes politik for, hvordan vi i kommunen samarbejder med borgere, der har en sindslidelse. Brugerpolitikken henvender sig til borgere, som har psykiske lidelser eller psykiske vanskeligheder, og som derfor har behov for støtte og/eller vejledning.

Der er to formål med politikken. Dels skal den skabe en tydelig ramme om samarbejdet. Dels skal politikken være med til at give større kvalitet i indsatsen. Brugerpolitikken danner sammen med pårørendepolitikken det fælles grundlag for samarbejdet med borgere, der har en sindslidelse. I begge politikker er fokus på dialog og samarbejde. Brugerpolitikken sætter rammen for socialpsykiatrien i Københavns Kommune og medvirker til at sikre en helhedsorienteret indsats for den enkelte.

Brugerpolitikken omfatter de sociale tilbud til voksne borgere, der har en sindslidelse, herunder bl.a. socialcentre, botilbud og aktivitets- og samværstilbud.

Brugerpolitikken har afsæt i verdenserklæringen om menneskerettighederne, national lovgivning og Københavns Kommunes værdigrundlag med de fire kerneværdier: Respekt, ligeværd, dialog og tillid.

Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse

Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse er omdrejningspunkterne for brugerpolitikken.

I brugerpolitikken skelnes der mellem to former for indflydelse:

1) Indflydelse på egen sag. Her er der tale om indflydelse i forhold til den konkrete sagsbehandling, udarbejdelsen af handleplaner mv. (jf. Retssikkerhedslovens § 4). Derudover er der tale om indflydelse på, hvilken udvikling der skal ske for den enkelte.

2) Indflydelse på det fælles. Her er der tale om indflydelse i forhold til det organisatoriske niveau i form af brugerråd, brugerorganisationer mv. Det kan handle om indflydelse på det enkelte tilbud eller for brugernes forhold generelt (jf. Servicelovens §§ 16 & 18).

Brugerinddragelse er tæt forbundet med brugerindflydelse. Når man taler om brugerinddragelse, handler det om, at borgeren bliver hørt, men ikke nødvendigvis har indflydelse på den endelige beslutning. Brugerinddragelse er også relevant i situationer, hvor borgeren eksempelvis ikke ønsker indflydelse, men stadig skal/kan inddrages.

Selvbestemmelse er en overordnet lovgivningsmæssig rettighed, som betyder, at den enkelte bestemmer over eget liv.

Vi vil i Københavns Kommune blive ved med at udvikle måder, hvorpå indflydelse og inddragelse bliver muligt, både i forhold til den individuelle indsats og i forhold til det fælles. Nogle gange vil der være modstrid mellem hensynet til den enkelte og hensynet til det fælles. Denne politik skal gøre det tydeligt, hvordan vi håndterer interessekonflikter.

INDFLYDELSE OG INDDRAGELSE

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, så 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 bestemt i Serviceloven §§ 16 & 18. I henhold til Servicelovens § 16 skal brugere sikres indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene på området.

Der er 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 forpligtigelse til at samarbejde med disse jf. Servicelovens § 18.

Niveauer for indflydelse og inddragelse

Brugerpolitikken er under direkte indflydelse af overordnede værdier og perspektiver på området og centrerer omkring 3 niveauer.

De styrende perspektiver og værdier sætter rammerne for den samlede socialpsykiatriske indsats. Det handler om grundlæggende rettigheder fastsat ved lov samt værdier i indsatsen. Perspektiver og værdier betyder noget i forhold til den indflydelse, der kan søges, både når det gælder den enkelte borgers situation og det fælles.

Indsatsen i Københavns Kommune vedrører den overordnede planlægning på området. Vi tilrettelægger indsatsen ud fra lovgivningen og ud fra vores overordnede værdier på området. Derudover tilrettelægger vi indsatsen ud fra de behov, som borgerne i kommunen har.

De enkelte tilbud handler om de mere formelle fora i de konkrete tilbud. Fora som giver mulighed for at søge indflydelse i forhold til de specifikke tilbuds indhold og tilrettelæggelse.

Det individuelle niveau handler om det direkte møde mellem bruger og medarbejder i Københavns Kommune. Her gælder det mulighederne for indflydelse i forhold til behandlingen af egen sag og selvbestemmelse i eget liv.

STYRENDE PERSPEKTIVER OG VÆRDIER

De sociale rettigheder
De lovgivningsmæssige rammer
Respekt, faglighed og ansvar
Recovery

INDSATSEN I KØBENHAVNS KOMMUNE

Brugerorganisationer
Københavns Kommunes tilbud
Brugerindflydelse og brugerinddragelse
Ad hoc-grupper

DE ENKELTE TILBUD

Centerråd, beboerråd og brugerråd
Bestyrelser

DEN INDIVIDUELLE INDSATS

Socialcentre
Botilbud

2. De styrende perspektiver og værdier

I dette kapitel beskriver vi de overordnede rammer for samarbejde og dialog med borgere, der har en sindslidelse. Det handler om, hvad loven påbyder.

Dernæst beskriver vi de værdier og det faglige perspektiv, som er styrende i Københavns Kommune i forhold til indsatsen over for borgere, der har en sindslidelse.

De sociale rettigheder

Brugerpolitikken bygger på nogle grundlæggende sociale rettigheder, som 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 sætter fokus på de sociale rettigheder. Målet er at styrke ligebehandlingen og øge integrationen for borgere, der har en sindslidelse.

HVAD SIGER LOVEN?

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

Københavns Kommune har en generel forpligtelse 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 fx 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 funktionsevne, uanset om borgeren giver samtykke.

Bestemmelsen skal være medvirkende til at forhindre omsorgssvigt. Der er tale om en generel forpligtelse til at handle i de situationer, hvor en borger, der har en sindslidelse, eksempelvis udviser passivitet og ikke aktivt modsætter sig hjælpen. 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 Kommune, gælder Forvaltningslovens regler. Alle medarbejdere er omfattet af tavshedspligt (jf. Forvaltningslovens § 27). Det betyder, at der ikke må videregives oplysninger om vedkommendes private forhold, med mindre pågældende har givet samtykke til det (jf. Forvaltningslovens § 28).

Der er enkelte undtagelser, hvor tavshedspligten kan tilsidesættes, bl.a. hvis borgeren er til fare for sig selv eller andre, eller hvis vedkommende er umyndiggjort eller begår kriminelle forhold.

Respekt, faglighed og ansvar

Vi tager afsæt i de fælles værdier i indsatsen for mennesker med en sindslidelse. Værdierne er: respekt, faglighed og ansvar.

De tre værdier skal i Københavns Kommune have en fremtrædende rolle i relationen mellem medarbejdere og brugere.

FÆLLESVÆRDIER

Værdierne er udarbejdet af det tidligere Socialministerium og Indenrigs- og sundhedsministerium i 2005 på baggrund af en folketingsbeslutning. Formålet var at skabe bedre sammenhæng i indsatsen for voksne med en sindslidelse.

(Fælles værdier i indsatsen for mennesker med en sindslidelse, Socialministeriet 2005)

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.

Værdierne tager form i mødet mellem bruger og medarbejder. Vi definerer værdierne således:

Respekt er at opfatte det enkelte menneske som enestående med ret til at bestemme over sit liv og sit helbred.



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)

Det er medarbejderens ansvar at være med til at udvikle en kultur med øget brugerinddragelse og -indflydelse. Alle har et ansvar for at sikre den bedste løsning for brugeren. Det er brugeren selv, der definerer, hvad der er den bedste løsning, men medarbejderne har stadig et ansvar. Det 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 træffe de beslutninger, der er i hans eller hendes bedste interesse.

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. Fundamentet for fagligheden er respekt for det enkelte individ og en fælles forståelse af, at alle har et ansvar for at opnå den bedste løsning.

Medarbejdere i Københavns Kommune er forpligtiget til at tage afsæt i de tre værdier. Værdierne skal bruges til at skabe balance mellem de til tider modstridende hensyn, der kan opstå i mødet mellem bruger og medarbejder.

Eksempelvis i situationer, hvor en medarbejder er nødt til at bryde sin tavshedspligt (ansvar). Her er det helt afgørende, at medarbejderen har fokus på, hvorfor tavshedspligten tilsidesættes (faglighed) og samtidig oplyser brugeren om, at dette sker (respekt).

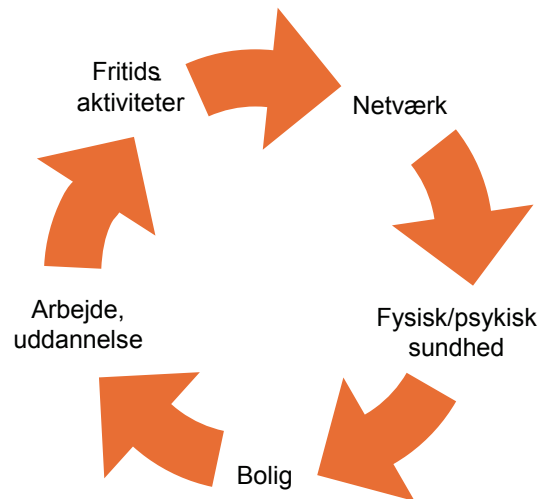
Recovery – det faglige udgangspunkt

Vores indsats tager udgangspunkt i den enkelte brugers samlede situation, ressourcer og muligheder. Her står recovery som et helt centralt, fagligt perspektiv for indsatsen i Københavns Kommune. Det er vigtigt, at medarbejderne fokuserer på håbet og muligheden for recovery eller *at komme sig*.

Recovery defineres 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 egne mål, og om brugeren får reelle valgmuligheder.

Recovery-perspektivet betyder, at vi har fokus på, at brugeren skal have mulighed for at genvinde eller udvikle evnen til at opretholde et liv på lige vilkår med andre. Tilbudene skal derfor kunne understøtte denne proces.

Den enkelte bruger 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 recovery-proces.



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 recovery-processen kan være at komme sig på nogle områder. Det kan fx godt være et mål at komme i gang med en uddannelse, uden at det nødvendigvis behøver at føre til et fuldtidsarbejde.

Selvbestemmelse er en central værdi i forhold til recovery. På den ene side er det den enkelte selv, som sætter målene for processen. På den anden side respekterer vi også, hvis den enkelte ikke ønsker at sætte mål for sin proces. I sidstnævnte tilfælde har medarbejderne en forpligtelse til løbende at følge op på, om brugeren ønsker at sætte mål for sin proces.

OPSAMLING

Vi bygger den socialpsykiatriske indsats på den sociale lovgivning og på tre overordnede værdier: respekt, faglighed og ansvar.

Recovery er det styrende faglige perspektiv og defineres som den personlige, individuelle proces hen imod mål for bedring. Kommunens tilbud skal understøtte denne proces.



3. Indsatsen i Københavns Kommune

I dette kapitel beskriver vi, hvordan brugerne kan opnå indflydelse på den samlede indsats i Københavns Kommune. Den indflydelse, der kan søges på dette niveau, er således i forhold til det *fælles*.

Nedenfor ses en figur, som viser niveauerne for indflydelse og angiver forskellige måder at få indflydelse på.

Brugerorganisationer

Brugerorganisationerne står som en central aktør i forhold til både den nationale og den kommunale indsats. Brugerorganisationerne understøtter på hver sin måde rettighederne for borgere, der har en sindslidelse, og deres pårørende. Organisationerne tilbyder forskellige arrangementer og netværk for borgere, der har en sindslidelse, og for pårørende og professionelle. Brugerorganisationerne støtter også brugere, bl.a. gennem netværk med andre i lignende situationer.

NIVEAUER FOR INDFLYDELSE

Indsatsen i Københavns Kommune →

De enkelte tilbud →

Den individuelle indsats →

INDFLYDELSKANALER

Bruger- og pårørende-organisationer

Ad hoc-grupper

Centerråd mv.

Bestyrelser

Inddragelse, indflydelse og selvbestemmelse

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

Brugerorganisationerne er vigtige, uafhængige samarbejdspartnere for de offentlige organisationer og bidrager til at gøre opmærksom på aktuelle problemstillinger. De kan tilføre de offentlige organisationer en væsentlig dimension i forhold til nytænkning og en helhedsorienteret indsats.

Københavns Kommune støtter forskellige organisationer økonomisk. En gang om året uddeler vi de såkaldte § 18-midler, der ydes til forskellige former for frivilligt socialt arbejde. Midlerne ydes som tilskud til fx leje af lokaler, aktiviteter eller lignende.

Brugerindflydelse og -inddragelse i forhold til den samlede indsats

Vi har i kommunen en forpligtiget til at sikre brugere mulighed for indflydelse på, hvordan vi tilrettelægger og udnytter tilbudene (Servicelovens § 16 ff.). Endvidere skal der 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 forskellige 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.

Vi ønsker løbende at videreudvikle rammerne for brugerindflydelse og -inddragelse. Der er afgørende, at brugere og pårørende oplever en reel mulighed for indflydelse, og at der foregår en konstruktiv dialog. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at vi har den bredest mulige repræsentation, når vi går i dialog med brugere og pårørende om den samlede indsats.

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

Ad hoc-grupper

Der nedsættes allerede i dag forskellige former for grupper, der på hver sin måde medvirker til at udvikle socialpsykiatrien i kommunen. Grupperne kan have forskellige karakter alt efter om formålet er at evaluere eksisterende metoder eller at udvikle nye initiativer.

Der skal skabes mulighed for øget brugerindflydelse og -inddragelse i diverse ad hoc grupper på det socialpsykiatriske område. Brugere skal have mulighed for at deltage fx i arbejdsgrupper, som har relevans for den enkelte bruger.

Vi skal derfor i højere grad nedsætte ad hoc-grupper, der kan evaluere tilbud, som er i gang, og som kan komme med forslag til nye initiativer. Hensigten med ad hoc-grupperne er at understøtte nye ideer og sætte større fokus på brugernes behov.

OPSAMLING

Brugere har mulighed for at få indflydelse på både den nationale og den lokale indsats gennem engagement i brugerorganisationer.

Dialog med brugere og deres pårørende er med til at sikre, at den samlede indsats i Københavns Kommune kontinuerligt udvikler sig. Brugernes viden og erfaringer er afgørende, når det gælder om at tilrettelægge og udvikle den samlede indsats. Københavns Kommune ønsker derfor, at brugere så vidt muligt engagerer sig i de forskellige fora på området.

Vi vil fremover nedsætte flere ad hoc-arbejdsgrupper, hvor brugerne kan deltage.



4. De enkelte tilbud

I dette kapitel beskriver vi mulighederne for indflydelse i de tilbud, som den enkelte bruger benytter.

Københavns Kommunes tilbud

Københavns Kommune har en bred vifte af tilbud til borgere, der har en sindslidelse. Tilbudene spænder fra støttekontaktpersoner, hjemmevejledere over dag- og aktivitetstilbud til bofællesskaber og bocentre.

I alle tilbud skal der løbende og systematisk arbejdes hen mod øget brugerinddragelse og -indflydelse, således at brugere kan udøve deres rettigheder på lige fod med andre.

Socialforvaltningen sikrer, at der i alle tilbud løbende foregår faglige refleksioner omkring både etiske og værdimæssige dilemmaer i den indsats, kommunen tilbyder. Det sikrer en høj grad af faglighed i indsatsen, når medarbejderne i de enkelte tilbud reflekterer over, hvordan de grundlæggende rettigheder tilgodeses, og når de skal opveje modsatrettede hensyn mod hinanden.

Vi vil skabe rum for erfaringsudveksling om brugerindflydelse og -inddragelse på tværs af tilbuddene, så de forskellige tilbud løbende kan lære af hinanden. Enkelte tilbud har fx gjort sig erfaringer med at have brugere i ansættelsesudvalg, hvilket har været positivt for såvel brugere

som medarbejdere. Disse erfaringer kan danne grundlag for øget brugerinddragelse og -indflydelse i andre af kommunens tilbud. Generelt bør brugere være repræsenteret, når der skal ansættes nyt personale i det enkelte tilbud.

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. Åbenhed er forudsætningen for dialog og diskussion. Når medarbejderne i de enkelte tilbud løbende reflekterer over de dilemmaer, der kan være i forhold til brugerindflydelse og brugerinddragelse, skabes samtidig et fundament for udvikling.

Centerråd, beboerråd og brugerråd

Brugerne har mulighed for at få indflydelse på et specifikt tilbud ved at deltage i centerråd, beboerråd og brugerråd. De kan herigennem få indflydelse på indsatsområder, målsætninger og udviklingsplaner for det pågældende sted.

Vi skal nedsætte brugerråd for alle tilbud. Det gælder også i forhold til socialcentre, hvor bl.a. bofællesskaberne er organisatorisk forankret. På hvert socialcenter skal der etableres et samlet brugerråd for henholdsvis

bofællesskaberne og for den hjemmevejlederstøtte, der kan etableres i brugerens eget hjem.

Rådene er centrale i forhold til at sikre, at tilbudene kan imødekomme brugernes forskellige behov. De enkelte tilbud fastsætter sammensætningen af rådene, hvordan der sikres en repræsentativ deltagelse og hvor længe den enkelte kan sidde i rådet.

Brugerrådene skal bl.a. bruges til værdimæssige og etiske drøftelser. Hvordan skal man fx i det daglige arbejde ud fra værdierne respekt, faglighed og ansvar i det specifikke tilbud. Drøftelserne kan tage afsæt i specifikke dilemmaer på tilbudet, fx i forhold til omsorgspligt, magtanvendelser, rengøring eller misbrug.

Aktivitets- og samværstilbud

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

Flere steder inddrages brugerne i ansættelsesudvalg, når der skal ansættes personale, ligesom de kan få indflydelse i forhold til nyanskaffelser af fx møbler. Brugere kan foreslå udflugter, arrangementer og komme med ideer

til madplaner mv. Derudover kan brugerne komme med ris og ros samt forslag til principielle diskussioner omkring eksempelvis misbrug.

Socialforvaltningen skal løbende sikre, at 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 (se side 9).

Botilbud

På nogle af kommunens botilbud er brugerne repræsenteret og inddraget, når der ansættes nye medarbejdere, ligesom de har indflydelse på hvem, der skal være deres kontaktperson. Brugere skal på sigt altid være repræsenteret i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere. De enkelte botilbud skal udfærdige skriftlig information om hverdagslivet på botilbuddet. Denne information skal som minimum indeholde oplysninger om 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 en række selvejende institutioner, der har indgået samarbejdsaftale med Københavns Kommune. Flere steder er brugere og pårørende engageret i stedernes bestyrelser, hvilket giver mulighed for indflydelse på driften af tilbudet i henhold til bestyrelsens vedtægter.

OPSAMLING

Københavns Kommune har en bred vifte af tilbud til borgere, der har en sindslidelse. Tilbudene skal hele tiden udvikle sig, og kommunen ønsker derfor, at brugerne så vidt muligt engagerer sig i de forskellige samarbejdsfora.

Der skal i alle kommunens tilbud etableres forskellige former for brugerråd. Målet er at sikre brugerne mulighed for indflydelse på de tilbud, som de benytter, og at sikre, at der er de rette rammer for den enkeltes recovery-proces.

Indflydelsen gør sig gældende i forhold til:

- Indsatsområder, udviklingsplaner og målsætninger.
- 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 beskriver vi brugerens mulighed for indflydelse på og inddragelse i *egen sag*. Det vil sige brugerens indflydelse på egen sagsbehandling og på den indsats, der sættes i gang.

Brugerindflydelse, brugerinddragelse 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 recovery-processen er individuel.

Den enkelte har ret til en individuelt tilrettelagt indsats, og de enkelte tilbud skal løbende sørge for, at der er plads til, at individualiteten kan udfoldes. Tilbudene skal være så fleksible, at de kan rumme forskellige behov samtidig med, at de skal kunne tilpasses brugerens individuelle behov.

Socialcentre

Den første kontakt med Københavns Kommune sker som oftest i et af kommunens socialcentre, som behandler ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til den sociale lovgivning. Målet er, at den enkelte borger oplever de sociale rettigheder som en reel mulighed, og at det er en nødvendig og relevant indsats, som sættes i gang.

Det er således afgørende, at brugeren oplever en helhedsorienteret indsats, og at brugeren har mulighed for at få indflydelse på den indsats, som sættes i gang. Socialcenteret er det koordinerende led, der inddrager brugeren på tværs af de indsatser, kommunen tilbyder. Indsatsen skal målrettes ud fra den enkelte bruger, og det forudsætter en løbende dialog mellem bruger og medarbejder på socialcenteret.

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 det er af betydning for sagens afgørelse. Brugeren kan lade sig repræsentere af en bisidder og/eller en partsrepræsentant. Brugeren udpeger selv vedkommende.

En bisidder er en person, som deltager i mødet 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 – 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 under en del af den, fx 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. I henhold til Servicelovens § 141 stk. 2 skal brugeren tilbydes en handleplan, når der ydes hjælp efter Servicelovens bestemmelser. Handleplanen er et redskab, der skal skabe sammenhæng i den indsats, der sættes i gang. Handleplanerne medvirker også til øget brugerinddragelse.

Formålet med handleplanen er at:

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

Handleplanen skal bidrage til en koordineret indsats mellem de kommunale myndigheder, botilbuddene, 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, fx de pædagogiske planer, der udarbejdes på botilbud; eller jobplaner, der udarbejdes på jobcentrene.

Botilbud

Det er fælles for alle botilbud, at boligen er beboerens hjem, og at den enkelte har ret til privatliv. Der skal således være en klar adskillelse mellem den indsats, som tilbydes, og boligen som sådan. 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 nødvendigt, 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 løbende husmøder/fællesmøder, hvor beboeren har mulighed for indflydelse på bl.a. husorden, madplaner, aktiviteter, indkøb af inventar til fællesrum mv. Beboeren har også mulighed for at komme med forslag til emner eller problemstillinger, der skal drøftes.

Pædagogiske handleplaner

På kommunens bocentre og bosteder arbejdes der med såkaldte pædagogiske handleplaner. De pædagogiske handleplaner skal danne rammen om det daglige samarbejde for og med beboeren. Handleplanen udarbejdes så vidt muligt i tæt samarbejde med beboeren og omhandler alle de aspekter af beboernes hverdagsliv, som har betydning for den enkeltes individuelle recovery-proces.

OPSAMLING

Brugeren er ekspert i sit eget liv, og det er afgørende, at der er mulighed for en individuel recovery-proces. Brugeren skal inddrages og sikres indflydelse på den indsats, som iværksættes. Alle brugere har ret til en social handleplan, som er et vigtigt redskab i forhold til at sikre en helhedsorienteret indsats.

Brugerne skal sikres mest mulig indflydelse på alle aspekter, som vedrører deres hverdagsliv.





Som illustrationer er brugt værker af Jacob Nygaard (forsiden) og Rune Christian Clausen (bagsiden).

KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Oktober 2008

TRYKKERIE
K