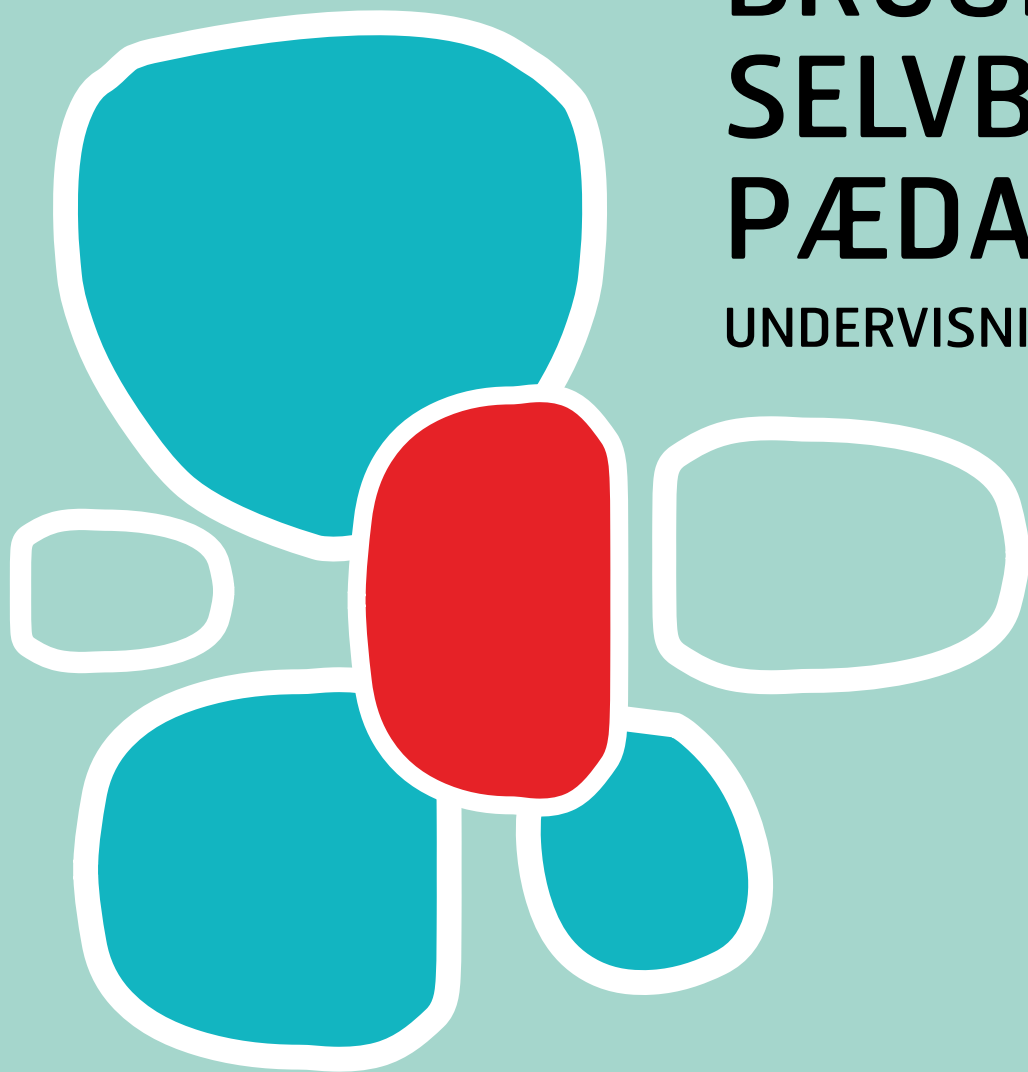


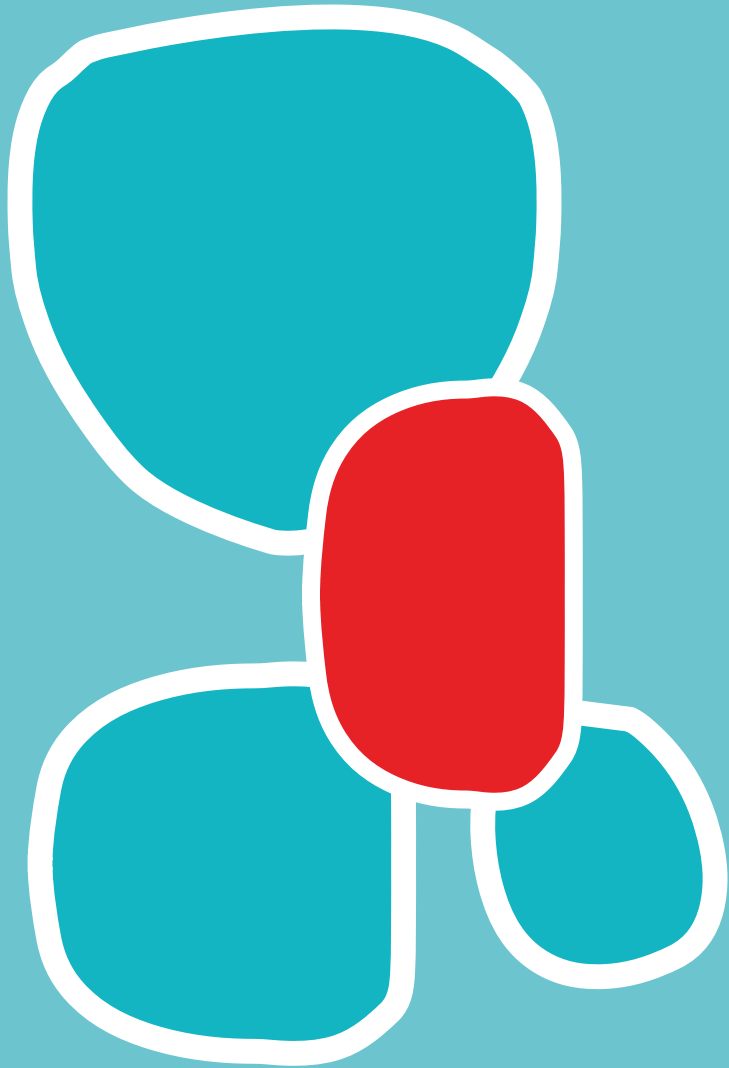
# BRUGERINDFLYDELSE OG SELVBESTEMMELSE I DET PÆDAGOGISKE ARBEJDE

UNDERVISNINGSMATERIALE



# INDHOLDSFORTEGNELSE

- 05 **HVORFOR BRUGERINDFLYDELSE PÅ PÆDAGOGUDDANNELSEN?**
- 06 **MATERIALET INDEHOLDER ...**
  
- 07 **INDFLYDELSE – HVAD OG HVORFOR?**
- 08 BRUGERINDFLYDELSE, BRUGERINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE PÅ DET SOCIALE OMRÅDE
- 09 INDFLYDELSE PÅ HVAD OG FOR HVEM?
- 10 BETYDNINGEN AF ØGET BRUGERINDFLYDELSE
  
- 11 **BRUGERINDFLYDELSE I ET RETTIGHEDSPERSPEKTIV**
- 12 OM BORGERRETTIGHEDER OG BRUGERRETTIGHEDER
- 15 HVAD SIGER LOVEN OM SELVBESTEMMELSE?
- 22 HVAD SIGER LOVEN OM BRUGERINDFLYDELSE?
  
- 26 **DEN PÆDAGOGISKE OPGAVE**
- 27 AT SÆTTE BRUGERINDFLYDELSE OG SELVBESTEMMELSE PÅ DEN PÆDAGOGISKE DAGSORDEN
- 34 SPØRG BRUGERNE
- 36 BRUGERINDFLYDELSE I PRAKSIS
- 38 AT HJÆLPE I BORGEREN TIL AT GØRE BRUG AF RETTEN TIL INDFLYDELSE OG INDDRAGELSE
  
- 40 **LITTERATUR OG MERE VIDEN**



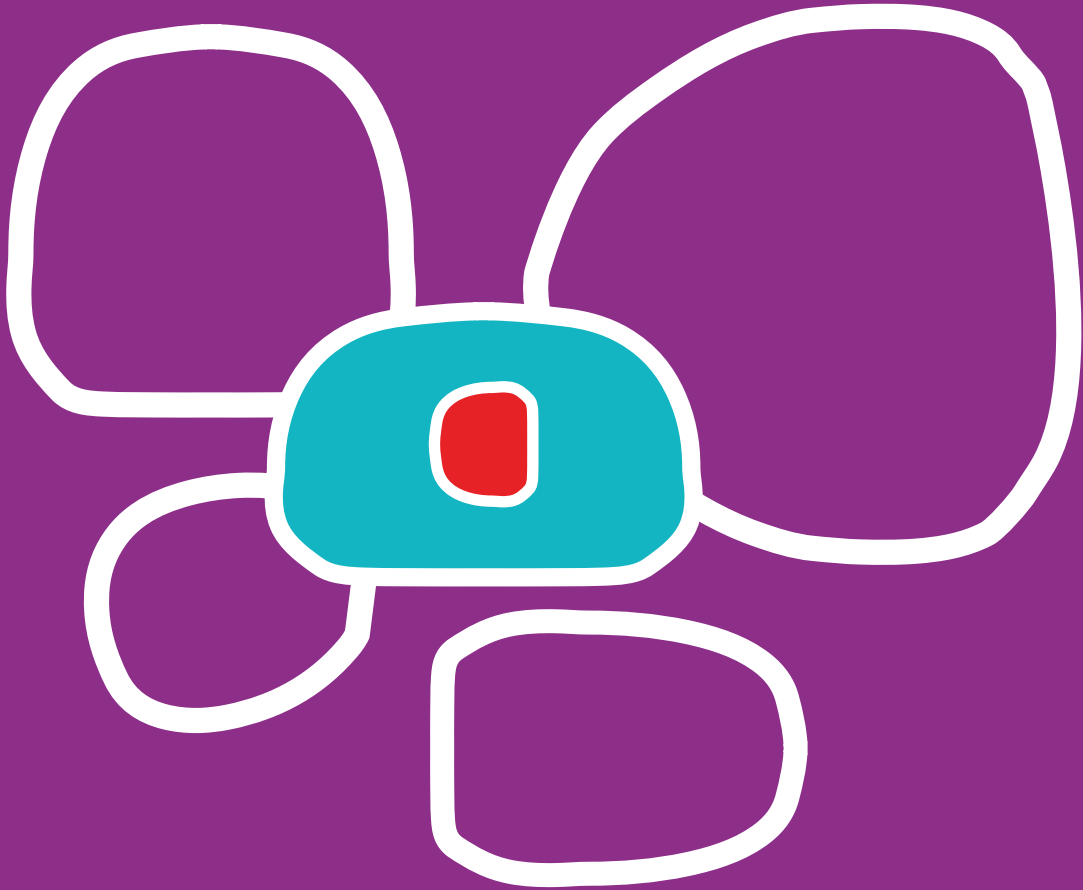
## TÆNK HVIS

- ... du ikke kunne bestemme, om du ville sove sammen med din kæreste i nat
- ... du ikke kunne bestemme, hvilken uddannelse du ville tage
- ... du ikke kunne bestemme, hvad du ville spise til aftensmad i aften
- ... du ikke kunne bestemme, hvornår og af hvem du fik besøg hjemme hos dig selv
- ... du ikke kunne bestemme, om du ville søge nyt arbejde

Alle voksne personer har ret til at bestemme over deres private forhold - undtagen i nogle få og afgrænsede situationer - og til i en vis grad at have indflydelse på den offentlige hjælp og støtte, de modtager.

Hvordan går det med brugerindflydelsen og selvbestemmelsesretten for brugere af sociale tilbud i Danmark? Hvorfor er brugerindflydelse vigtig? Og hvordan arbejdes der i dag med brugerindflydelse og selvbestemmelse for socialt sårbare og udsatte borgere og brugere af sociale tilbud?

Det er nogle af de spørgsmål, vi tager op i dette materiale.



# HVORFOR BRUGERINDFLYDELSE PÅ PÆDAGOGUDDANNELSEN?

Brugerindflydelse på det sociale område handler om basale medmenneskelige rettigheder såsom ligeværd, respekt og lige muligheder. I de seneste år har udviklingen på social- og beskæftigelsesområdet betydet en bevægelse væk fra passiv klientgørelse af systemets brugere, til at de nu i større udstrækning inddrages aktivt i at tilrettelægge og udvikle de sociale tilbud, de benytter i deres hverdag.

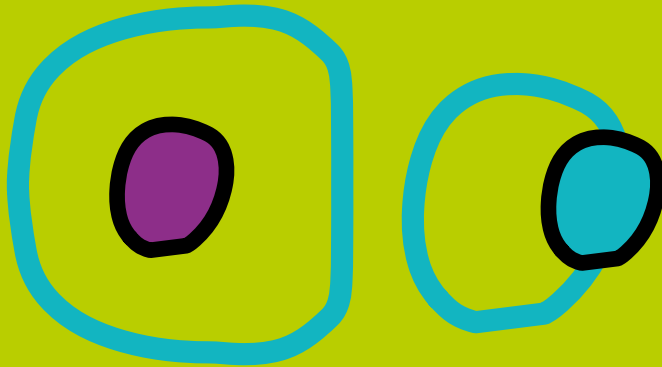
Brugerne af sociale tilbud bliver i højere grad hørt i dag end tidligere, og begreber som empowerment, inklusion og deltagelse har været nøgleord i bevægelsen mod øget brugerindflydelse. Erfaringerne viser, at det at arbejde med brugerindflydelse åbner medarbejdernes blik for værdien af brugernes ressourcer, vurderinger og input. At det styrker brugernes engagement, initiativ og lyst til at deltage samt styrker de gode relationer både brugerne imellem og mellem medarbejdere og brugere.

Mange sårbare og socialt udsatte mennesker er dog fortsat afhængige af myndighedernes, de professionelle og de pårørendes hjælp. Hjælp, som i mange tilfælde tager udgangspunkt i disse 'andres' forestillinger om, hvad sårbare og socialt udsatte mennesker har behov for og ønsker i deres liv.

I arbejdet med mennesker, som har behov for social hjælp og støtte, er der derfor brug et rum, hvor de kan udøve deres ret til indflydelse og selvbestemmelse - og i nogle tilfælde få støtte og opbakning til det. Brugernes videns- og handlegrundlag i forhold til at tage indflydelsen på sig kan være begrænset på grund af sparsomme erfaringer med at have indflydelse, lavt selvværd, institutionsbaggrund og ringe adgang til viden om rettigheder og muligheder i det offentlige hjælpesystem. Det er derfor nødvendigt med et vedvarende fokus på selvbestemmelse og brugerindflydelse i arbejdet med socialt sårbare og udsatte mennesker.

Derfor er brugerindflydelse og selvbestemmelse et nødvendigt tema på pædagoguddannelsen. Som pædagogstuderende og kommende professionelle medarbejdere i den sociale sektor skal I være med til at understøtte og øge muligheden for, at brugere af sociale tilbud har indflydelse på deres eget liv og hverdag - og altså på det tilbud og den støtte, de modtager.

# MATERIALET INDEHOLDER ...



Materialet er for studerende på pædagoguddannelsen. Med udgangspunkt i erfaringer fra praksis og grundlæggende juridisk viden giver det perspektiver på arbejdet med brugerindflydelse og selvbestemmelse på det sociale område.

Materialet er bygget op omkring:

- Juridisk og praksisorienteret viden
- Cases og refleksionsøvelser
- Eksempler på, hvordan sociale tilbud arbejder med brugerindflydelse i praksis.

Materialet sætter fokus på brugerindflydelse, -inddragelse og selvbestemmelse i det pædagogiske arbejde på socialområdet for personer over 18 år. Materialet giver viden om emnet, giver mulighed for selv at arbejde med emnet gennem cases og øvelser og fungerer som platform for fælles faglige diskussioner. Samtidig giver materialet inspiration til, hvordan man som pædagog kan sætte indflydelse, inddragelse og selvbestemmelse på dagsordenen i det pædagogiske arbejde på det sociale område.

Materialet består af tre dele: Første del, som giver en kort introduktion til begreberne selvbestemmelse, brugerindflydelse og -inddragelse; anden del, som gennemgår de grundlæggende juridiske rammer for

arbejdet med brugerindflydelse og selvbestemmelse; og sidste og tredje del, som beskriver, hvordan man helt konkret kan arbejde med brugerindflydelse og selvbestemmelse som en del af den pædagogiske opgave.

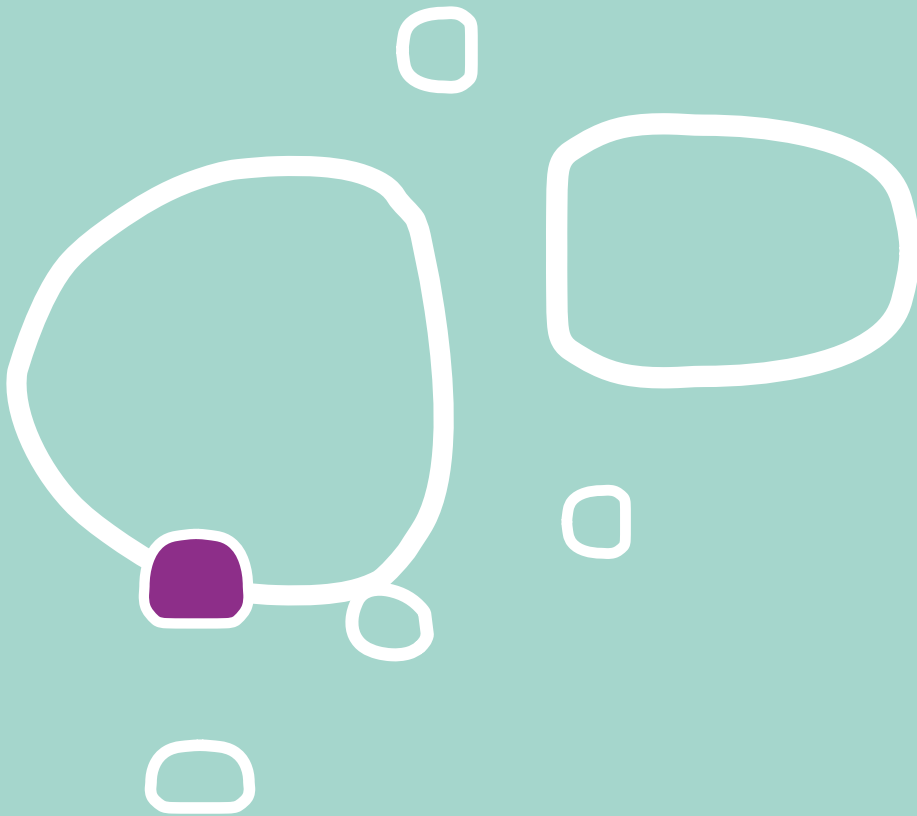
Løbende i materialet er der konkrete eksempler på, hvordan dilemmaer vedrørende brugerindflydelse og selvbestemmelse kan håndteres, og efter nogle af afsnittene er der refleksionsopgaver, som giver mulighed for i fællesskab at 'afprøve' og diskutere spørgsmål på området.

Materialet præsenterer desuden en række cases fra sociale tilbud. De giver nogle billeder på, hvad selvbestemmelse, brugerindflydelse og brugerinddragelse handler om. De beskriver situationer, hvor det er relevant at drøfte, hvordan man kan forholde sig til spørgsmålet om indflydelse, inddragelse og selvbestemmelse, samt hvilke hensyn og rationaler der er i spil i den pågældende situation.

God fornøjelse!

# INDFLYDELSE – HVAD OG HVORFOR?

Denne del giver en kort introduktion til begreberne brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse. Hvad og hvem det drejer sig om, og hvorfor det er vigtigt.



# BRUGERINDFLYDELSE, BRUGERINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Brugerindflydelse, brugerinddragelse og selvbestemmelse på det sociale område handler om, i hvor høj grad mennesker, som modtager social hjælp og støtte, har indflydelse på deres eget liv og deres hverdag, som i forskellig grad involverer brugen af sociale tilbud.

En bruger er en modtager af et socialt tilbud, som fx et dag- eller botilbud, individuel mentorstøtte eller et værested. Brugerindflydelse betyder, at brugeren har indflydelse på tilbuddet – dvs. er med til at træffe beslutninger, definere problemer og finde løsninger. Det kan handle om stort og småt; hvad man vil spise til aftensmad, hvordan boligen skal indrettes, hvem der er ens kontaktperson, og hvilke medarbejdere der skal ansættes. Brugerindflydelse handler altså om, i hvor høj grad brugerne har indflydelse på det sociale tilbud, de modtager. Selvbestemmelse derimod handler om, i hvilken grad vedkommende selv bestemmer over egne private og personlige forhold.

Der er forskel på brugerindflydelse og brugerinddragelse. *Brugerindflydelse* handler om, *hvor meget* brugerne er med til at bestemme. *Brugerinddragelse* handler om, *hvordan og hvornår* man som bruger bliver spurgt og hørt. Det kan fx være i kraft af brugerråd, uformelle samtaler, spørgeskemaer eller

noget helt fjerde. Man kan sige, at inddragelse handler om metoden, mens indflydelse handler om den reelle effekt af brugernes input.

Hvis der fx er brugere med i et ansættelsesudvalg, kan det både være brugerindflydelse og brugerinddragelse. Det er brugerinddragelse, når brugerne er repræsenteret i udvalget, men hvis ikke brugeren i sidste ende er med til at tage beslutningen om, hvem der skal ansættes, har inddragelsen ikke nødvendigvis en effekt. Der er således ingen reel brugerindflydelse på trods af, at brugerne har været inddraget i processen.

At øge brugerindflydelsen på et socialt tilbud handler som oftest om at skabe bedre muligheder for indflydelse for brugeren ved at ændre den eksisterende praksis på stedet og de rutiner og vaner, der er forbundet med den. I sidste ende er målet at skabe et større rum for deltagelse, initiativ og livsudfoldelse – så brugeren kan udøve den indflydelse på sit liv og sin hverdag, som han eller hun har ret til.

Dette materiale er et bidrag til viden om, hvordan man kan forholde sig til brugerindflydelse og selvbestemmelse i det pædagogiske arbejde - hvad man kan gøre anderledes og hvordan.

## BRUGERINDDRAGELSE

Brugerens synspunkter sikres og inddrages i tilrettelæggelsen og beslutninger om det tilbud, brugeren benytter sig af. Men synspunkter alene påvirker ikke nødvendigvis de afgørelser, der træffes. Brugerinddragelse handler om, *hvordan og hvornår* brugeren bliver spurgt eller hørt – altså inddraget.

## BRUGERINDFLYDELSE

Brugerens synspunkter har reel betydning i praksis, og han eller hun er med til at træffe beslutninger om tilrettelæggelsen af det tilbud, han eller hun modtager. Brugerindflydelse handler om, *hvor meget* brugeren er med til at bestemme i praksis – altså i hvor høj grad brugeren har reel indflydelse.

## SELVBESTEMMELSE

En bruger er også en borger, som har ret til at bestemme over sine private forhold. Selvbestemelsesret handler om, at alle mennesker - som udgangspunkt - har ret til at bestemme over deres økonomi og personlige forhold.



# INDFLYDELSE PÅ HVAD OG FOR HVEM?

Mennesker kan have brug for offentlig hjælp og støtte af mange forskellige årsager, også når det gælder hjælp i forhold til social eller psykisk sårbarhed eller udsathed. Målgruppen for sociale tilbud i Danmark er således meget bred. Nogle har et kompliceret støttebehov og gør brug af omfattende eller mange tilbud, andre har et mindre støttebehov og modtager korterevarende eller begrænsede tilbud. Det kan spænde fra at være beboer på et botilbud med behov for hjælp døgnet rundt, til at komme på et værested en gang hver 14. dag eller have få timers individuel støtte fra en støttekontaktperson. Uanset behov påvirkes et menneskes liv på flere måder af den hjælp og støtte, de modtager.

Brugerindflydelse har relevans for alle, som modtager støtte via sociale tilbud. Det pædagogiske felt spænder vidt, og det pædagogiske socialområde dækker forskellige målgrupper.

Service-loven påbyder kommunerne at tilbyde en *særlig indsats* til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer.<sup>1</sup> Det kan fx være:

- Mennesker med fysiske handicap
- Mennesker med kognitive handicap og funktionsnedsættelser fx ADHD, ASF (Autisme Spektrum Forstyrrelser) eller udviklingshæmning
- Mennesker med psykiske lidelser
- Mennesker berørt af hjemløshed
- Mennesker i misbrugs- eller substitutionsbehandling
- Sårbare ældre.

Brugerne af de sociale tilbud kan have vidt forskellige ønsker om indflydelse, og forskellige forudsætninger og barrierer i forhold til at gøre brug af retten til indflydelse og selvbestemmelse.

## BRUGER

En bruger er i denne sammenhæng et menneske, der modtager støtte via et socialt tilbud – herunder pædagogisk støtte. For nogle brugere fylder tilbuddene meget i deres liv, for andre mindre. Mennesker med udviklingshæmning, psykiske lidelser eller meget begrænsede fysiske handicap kan fx have brug for massiv støtte i hverdagen.

## SOCIALT TILBUD

Et socialt tilbud gives og tilrettelægges med udgangspunkt i Lov om social service (Service-loven). Tilbuddene er ofte kommunale, men kan også være regionale eller drevet af private virksomheder/foreninger efter aftale med de sociale myndigheder. Tilbuddene kan være fx bosteder, værksteder, caféer, netværksskabende aktiviteter, mentorordninger – og meget andet! Nogle tilbud er omfattende og længerevarende, andre er kortvarige og mindre indgribende. Fælles for sociale tilbud er, at de omfatter behovsbaseret støtte til personer med brug for en social indsats i varieret omfang.

# BETYDNINGEN AF ØGET BRUGERINDFLYDELSE

Øget fokus på brugerindflydelse og -inddragelse er vigtigt af flere årsager. Det er en vigtig del af lovgivningen på socialområdet og understøtter udøvelsen af fundamentale borgerrettigheder. Og det kan give mulighed for bedre samarbejde mellem brugeren og de professionelle og forbedre kvaliteten af det konkrete tilbud og den service, der tilbydes. For det enkelte menneske er oplevelsen af livskvalitet helt elementært tæt knyttet til det at kunne påvirke sit eget liv.

Øget brugerindflydelse har også betydning for den organisation, som danner rammen for det sociale tilbud. Erfaringer viser, at øget brugerindflydelse kan forventes at skabe positiv forandring på syv områder<sup>2</sup>:

1. Brugernes bevidsthed om egne ønsker og behov øges.
2. Brugernes oplevelse af ansvar og ejerskab øges.
3. Brugere og medarbejdere bliver mere spontane og initiativrige i hverdagen.
4. Medarbejderne oplever større arbejdsglæde.
5. Brugernes sociale relationer styrkes.
6. Der bliver større åbenhed og gennemsigtighed på tværs af brugere, medarbejdere og ledelse.
7. Medarbejdere og ledelse anerkender og bruger i højere grad brugernes ressourcer.

Det vil være forskelligt, hvilke forandringer øget brugerindflydelse medfører. Det er dog altid værd at arbejde med at give brugerne mere indflydelse på deres liv og på de sociale tilbud.

## REFLEKSIONSOPGAVE

Sæt jer sammen to og to og kom hver med et eksempel på situationer, hvor I har oplevet henholdsvis brugerindflydelse og brugerinddragelse. Det kan være både i faglige og private sammenhænge.

### DRØFT DEREFTER:

- Er der nogle sammenhænge/områder i det pædagogiske arbejde, hvor der efter jeres opfattelse ikke bør være brugerindflydelse, men kun brugerinddragelse? – og hvorfor?

<sup>2</sup> Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse – 4 tendenser og 7 forandringsområder. Andersson, Signe Groth og Stage, Sofie, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014.

# BRUGERINDFLYDELSE I ET RETTIGHEDSPERSPEKTIV

Denne del giver et indblik i de lovgivningsmæssige rammer for arbejdet med brugerindflydelse og selvbestemmelse på sociale tilbud. Hvilke juridiske paragraffer, der skal sikre indflydelse og selvbestemmelse. Og hvad det er vigtigt lovgivningsmæssigt at forholde sig til som pædagogisk medarbejder på området.



# OM BORGERRETTIGHEDER OG BRUGERRETTIGHEDER

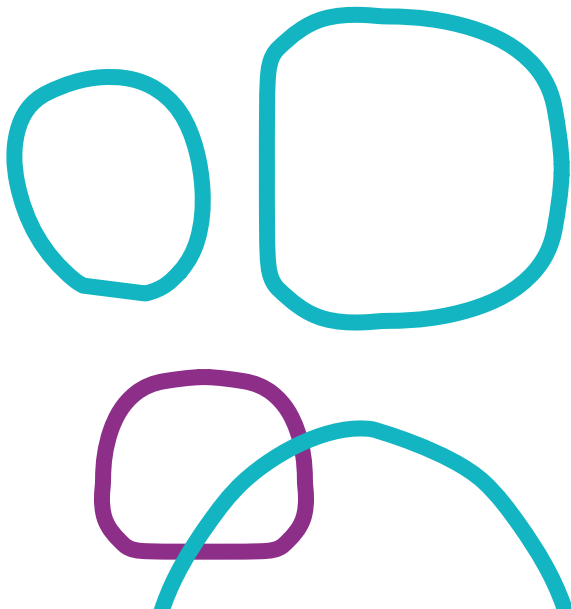
Brugerindflydelse, brugerinddragelse, empowerment, selvbestemmelse og medbestemmelse – der er mange begreber i spil, når det handler om at sikre, at brugere af sociale tilbud har indflydelse på deres liv og hverdag.

Spørgsmål om selvbestemmelse og medbestemmelse handler om fundamentale borgerrettigheder for alle, mens brugerindflydelse og brugerinddragelse handler om de rettigheder, som modtagere af sociale ydelser har. Begge typer af rettigheder er relevante for brugere af sociale tilbud.

Skemaet nedenfor viser sondringen mellem at være borger og bruger, hvor udgangspunktet er forskelle på rettighedsniveau:

BORGER	BRUGER
<p>Alle i samfundet (medborgere) for hvem Grundloven og menneskerettighederne gælder.</p> <p><b>Rettighed:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Har beslutningsretten.</li> <li>– Retten til selvbestemmelse kan kun indskrænkes ved anden lovgivning, fx strafferet og værgemål.</li> </ul>	<p>Alle, der er brugere/modtagere af offentlige ydelser.</p> <p><b>Rettighed:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Har indflydelse på ydelsen.</li> <li>– Skal inddrages.</li> <li>– Beslutningsretten ligger hos myndigheden.</li> </ul>
<b>Selvbestemmelse + medbestemmelse</b>	<b>Brugerinddragelse + brugerindflydelse</b>

Kilde: Veje til reelt medborgerskab – en kortlægning af udviklingshæmmedes vilkår for selvbestemmelse og brugerinddragelse. Holmskov, Henriette og Skov, Anne, Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service, Socialministeriet, 2007



En bruger af et socialt tilbud er på én og samme tid almindelig samfundsborger og bruger af en offentlig social ydelse. At være bruger af et offentligt tilbud og afhængig af andres hjælp kan – afhængigt af, hvordan denne hjælp tilrettelægges – betyde, at muligheden for at udøve almindelige borgerrettigheder i forhold til selvbestemmelse og medbestemmelse indskrænkes. Tilrettelæggelsen af den hjælp og støtte, som gives, har samtidig betydning for, i hvor høj grad det er muligt at udøve sine brugerrettigheder i forhold til inddragelse og indflydelse på hjælpen og støtten.

Pædagoger og andre professionelle i de sociale tilbud har ansvar for at tage brugernes rettigheder – som både borgere og brugere – alvorligt og integrere dem som en naturlig del af den hjælp og støtte, som ydes. Det er en del af den pædagogiske opgave. At arbejde med brugerindflydelse i de sociale tilbud handler derfor om at skabe kultur og rammer, som understøtter brugernes muligheder for at udøve både bruger- og borgerrettigheder.

#### **BORGERRETTIGHEDER:** SELVBESTEMMELSE OG MEDBESTEMMELSE

Selvbestemmelse og medbestemmelse er fundamentale borgerrettigheder.

*Selvbestemmelse* handler om retten til at bestemme over sig selv og sit liv. I hjemmet er selvbestemmelsesretten suveræn, her kan man gøre stort set, hvad man vil.

*Medbestemmelse* er retten til indflydelse delt med andre, og man skal typisk indgå kompromisser. I en familie deler man fx beslutningsretten med sin kæreste, børn og/eller sine forældre. På bosteder

deler man beslutningsretten omkring fx fælles arealer med de øvrige beboere, mens man på væresteder i fællesskab fx kan udarbejde regler for, hvordan man må opføre sig på stedet. Mere overordnet har vi alle medbestemmelse på det danske samfund via vores stemmeret ved fx folketings- og kommunalvalg.

#### **BRUGERRETTIGHEDER:** BRUGERINDFLYDELSE OG BRUGERINDDRAGELSE

Ret til *inddragelse* og *indflydelse* knytter sig specifikt til de situationer, hvor borgeren også er bruger af et socialt tilbud. Det kan fx være indflydelse på den hjælp, vedkommende får på et botilbud, et herberg, et værested, via en kontaktperson, hjemmehjælp, økonomisk støtte, et uddannelses tilbud eller beskæftigelsesvejledning.

**CASE 1:****SØREN OG HANNE ØNSKER SIG ET BARN**

Søren og Hanne er i 30'erne og har begge udviklingshæmning. De bor sammen i en beskyttet lejlighed, der ligger i en lille klynge af boliger for mennesker med udviklingshæmning. Der er også et fælleshus, hvor alle spiser aftensmad på hverdage. I dagligdagen er en lille gruppe pædagoger tilknyttet boligerne, de hjælper beboerne med de ting, som kan være svære.

Søren og Hanne har i mange år ønsket sig et barn. De er vant til at være sammen med børn, og Hanne er en meget vellidt medarbejder i en beskyttet stilling i en nærliggende børnehave.

Pædagogerne omkring Søren og Hanne har hjulpet dem med at gennemtænke alle de udfordringer og konsekvenser det har at få et barn, og parret føler sig godt klædt på til at blive forældre.

Det er dog ikke alle, der synes, at det er en god idé, at de skal have deres eget barn, særligt Hannes forældre er modstandere af det. Hannes mor er nu begyndt at henvende sig til pædagogerne og siger ting som; "Søren og Hanne har svært nok ved at klare deres egen hverdag – de kan ikke klare også at tage vare på et barn, det må I støtte os i."

**CASE 2:****TORBEN OG HERBERGET**

Torben er ingeniør, men nu arbejdsløs. Han blev skilt fra sin kone for to år siden og fik på grund af depression og et stigende alkoholforbrug gennem længere tid ikke betalt sin husleje og sine regninger. Han er nu blevet sagt op fra sin lejlighed og bor på et herberg for hjemløse. Han vil gerne have det bedre og er følger behandling for både depression og sit alkoholmisbrug.

Der er på herberget helt faste regler for hverdagen, fx skal alle være til morgenmad senest kl. 8.30. Torben sover dårligt om natten, og falder tit først rigtigt i søvn ved fem-sekstiden om morgenen. Han ville derfor ønske, at han kunne få lov først at spise morgenmad kl.10.00.

Torben har ikke særlig god kontakt til sin kontaktperson, en ung nyuddannet kvinde på 23 år. Hun er dygtig nok til sit arbejde, men han synes, at det er ubehageligt at skulle sidde og fortælle hende om sit liv, sine problemer, og hvordan han har det. Han tænker, at det måske ville være bedre for ham at have en kontaktperson, der er lidt ældre, men samtidig at han nok ikke kan tillade sig have det sådan. Hun gør jo sit arbejde – og gør ikke noget forkert. Men han har det svært med relationen og oplever, at samtalerne om hans handleplaner er svære.

**REFLEKSIONSOPGAVE****LÆS CASE 1 OG 2 OG DRØFT:**

- Hvad er på spil ift. brugerindflydelse og selvbestemmelse i de to situationer?
- Hvordan ville I som medarbejdere forholde jer til Søren og Hanne og deres pårørende?
- Hvilke muligheder er der for at ændre på den situation, Torben er i? Hvad kan I som medarbejdere gøre?

# HVAD SIGER LOVEN OM SELVBESTEMMELSE?

Retten til selvbestemmelse er helt central at forholde sig til. Den har betydning for, hvordan pædagogiske medarbejdere i sociale tilbud kan yde social omsorg og støtte. Det er derfor vigtigt at kende de lovgivningsmæssige rammer for både selvbestemmelse og social omsorg, når man skal sikre, at brugerne af de sociale tilbud har indflydelse på deres eget liv og deres hverdag.

## DEN EUROPÆISKE KONVENTION OM MENNESKERETTIGHEDER

Den Europæiske Menneskerettighedskonvention er en del af dansk lovgivning. Konventionen fastsætter nogle grundlæggende rettigheder, en af disse (konventionens artikel 8) lyder sådan:

- *Enhver har ret til respekt for sit privatliv og familieleven, sit hjem og sin korrespondance.*

Selvbestemmelsesretten er en del af den beskyttelse af privatlivet, som denne regel (artikel) handler om. Staten har forpligtet sig til at sikre, at offentlige myndigheder respekterer borgernes privatliv både ved ikke selv at krænke borgernes privatliv og ved at sørge for, at borgere ikke krænker hinandens privatliv.

## GRUNDLOVEN

Grundlovens regler om frihedsrettigheder skal ligeledes i nærmere bestemte situationer værne om borgernes ret til at bestemme over egne forhold. Reglerne er således ment som en beskyttelse af vilkårlige indgreb i disse forhold fra statens side. Det er regler om retten til frit at kunne bevæge sig, privat ejendomsret, brevhemmelighed, forsamlingsfrihed osv.

## FN'S KONVENTION FOR PERSONER MED HANDICAP

Formålet med konventionen og definitionen af handicap fremgår af konventionens artikel 1:

- *Formålet med denne konvention er at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre, samt at fremme respekten for deres naturlige værdighed. Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.*

Konventionen indeholder et generelt forbud mod at diskriminere på grund af handicap. Konventionen

skaber stort set ingen nye rettigheder, men skal synliggøre allerede gældende rettigheder for at sikre, at borgere med handicap ikke blot teoretisk, men også i praksis har mulighed for at udnytte samme grundrettigheder som alle andre borgere.

Staten har ved tiltrædelse af konventionen forpligtet sig til at sikre, at borgerne ikke bliver diskrimineret på grund af deres handicap. Der er dog forskel på, hvor effektivt retten til ikke-diskrimination er beskyttet af Handicapkonventionen. Konventionen skelner nemlig mellem på den ene side økonomiske, sociale og kulturelle rettigheder (fx ret til social tryghed, til sundhed og til deltagelse i kulturlivet) og på den anden side borgerlige og politiske rettigheder (fx ret til respekt for fysisk og psykisk integritet og for privatliv, herunder ret til selvbestemmelse og ret til ytringsfrihed).

Det er således generelt forbudt at diskriminere på grund af handicap. Hvad angår statens forpligtelser med hensyn til økonomiske, sociale og kulturelle rettigheder skal disse imidlertid blot opfyldes hen ad vejen i det tempo og i det omfang, de enkelte lande har ressourcer til det. Problemet er så, at visse politiske og borgerlige rettigheder – ikke mindst i forhold til handicappede borgere – kun kan opfyldes ved hjælp af sociale og økonomiske ydelser. Således

har en borger med handicap ret til at bestemme over sit private liv, men han eller hun har måske brug for andres hjælp for reelt at kunne udnytte denne rettighed.

*Et eksempel:*

*Laila bor i et botilbud og ønsker spontant at gå i biografen en aften. Hun har selvfølgelig ret til at bestemme, hvad hun vil lave om aftenen, og hvad hun vil bruge sine penge til. Det er en del af selvbestemmelsesretten, som skal respekteres, fordi det er en borgerlig rettighed. Men hvis hun har brug for social hjælp (ledsageordning, støtteperson) til at udføre sine planer, så er der tale om en social rettighed, som "blot" hen ad vejen skal opfyldes, så borgere med handicap ikke diskrimineres.*

Det kan således i praksis være vanskeligt at udnytte grundlæggende rettigheder som fx selvbestemmelsesretten i forhold til sit private liv, når man har brug for offentlig hjælp til formålet. Kommunale serviceniveauer bliver en udfordring i forhold til retten til ikke at blive diskrimineret på grund af handicap. Men offentlige myndigheder har pligt til at inddrage overvejelser om handicapdiskrimination i hver eneste afgørelse, når der er tale om social hjælp til borgere med handicap.

**SELVBESTEMMELSESRRET OG OMSORGSPLIGT**

Retten til respekt for sit privatliv og hermed selvbestemmelsesret gælder for alle borgere. Det betyder, at også borgere med ganske alvorlig psykisk svækkelse skal sikres beskyttelse af retten til selvbestemmelse.

Det er selvsagt en udfordring, da ubetinget beskyttelse af retten til at bestemme over sit private liv indebærer en risiko for, at nogle af de allersvageste borgere kan blive udsat for omsorgssvigt, hvis de bruger deres ret til selvbestemmelse til at træffe beslutninger, som i nogle tilfælde kan være uhensigtsmæssige eller endda direkte skadelige for dem selv. Det kan give nogle dilemmaer for de medarbejdere, som både skal drage omsorg for disse borgere og sikre deres ret til selvbestemmelse.

Forestil dig, at du fx arbejder med at yde pædagogisk støtte og hjælp til disse personer, som alle har betydeligt nedsat psykisk funktionsevne:

- Anna har betændelse i en tand og har ikke forståelse for, at en tur til tandlægen kan hjælpe hende af med smerterne.
- Berta har diabetes og spiser fem poser lakridskonfekt hver dag.
- Carsten bliver meget aggressiv, når han drikker alkohol – han drikker gerne to kartoner hvidvin

hver dag.

- Dorthe vil pierces hele vejen op ad højre arm.
- Erik lider af KOL og har gerne ild i en smøg hele dagen.
- Frida vil ikke have klippet tånegle og kan derfor ikke længere passe sine sko.
- Gudrun ligger i sin seng det meste af dagen med ryggen til verden – hun er våd af tis og vil hverken vaskes eller ud af sin seng.
- Herdis vil gå ud en frostklar nat i en tynd natkjole, men kan slet ikke orientere sig i trafikken på egen hånd.
- Janus elsker sin knallert, men han har ingen forståelse for færdselsregler.

Det er ikke sådan, at man slet ikke må gøre indgreb i selvbestemmelsesretten. Men der skal være lovgivet om disse undtagelser, før det er tilladt. Det er Folketinget - og ikke medarbejderne eller ledelsen - som bestemmer, i hvilke situationer det kan være tilladt at gribe ind i borgerens privatliv og dermed selvbestemmelsesret. Man kan stærkt forenklet udtrykke det som, at det ikke er lovligt at gøre indgreb i borgernes ret til at bestemme over deres private forhold, medmindre der er en retsregel, som giver adgang til det.



Det gælder også, selvom man handler i omsorg for en psykisk eller fysisk skrøbelig borger.

På det sociale område har Folketinget således vedtaget forskellige særlige omsorgsregler, der indbefatter indgreb i selvbestemmelsesretten. Hertil kommer medarbejdernes arbejdsmiljøregler, som også kan indskrænke borgernes selvbestemmelsesret, fx i de tilfælde hvor psykisk sårbare borgeres hjem tillige er medarbejdernes arbejdsplads. Det er bl.a. regler om rygning og om arbejdsredskaber, som borgerne ikke ønsker installeret i hjemmet, der skaber dilemmaer i forhold til selvbestemmelsesretten.

### CASE 3: BENT OG AFFALDSSÆKKENE

Bent er 78 år. Han lider af Alzheimers demens, som gør, at han husker meget dårligt og derfor ikke kan klare sig selv i hverdagen. Sygdommen bliver hele tiden værre. Nogle gange tror han, at han er 12 år og skal i skole, og han kan fx ikke altid huske, om han har spist i løbet af dagen. Han har indtil for nyligt boet sammen med sin kone, men nu er det blevet for stor en opgave for hende at hjælpe ham i hverdagen. Bent er derfor flyttet på plejecenter.

På plejecentret har hver afdeling en stor affaldssæk, som medarbejderne hver dag skal bære ud i en stor container. Bent synes ikke, at de kvindelige medarbejdere skal bære rundt på tunge affaldssække og sætter en ære i at gøre det for dem – selvom han på grund af sin alder efterhånden er lidt usikker på benene. Nogle af medarbejderne synes, at det er rigtig godt at se, at Bent deltager og udfører en opgave, som han finder meningsfuld. De mener, at det giver ham større livskvalitet. Andre synes ikke, at han bør gøre det, fordi det er for tungt for ham, og han kan falde og slå sig.

Her i vinter, hvor der er sne og is udenfor, er det endnu mere usikkert at gå ud med affaldssækkene – både for medarbejderne og for Bent. Nogle af medarbejderne vil derfor ikke længere tage ansvar for at lade Bent gå ud med sækkene. Bents kone fortæller, at han altid har været en gentleman og

sat en ære i at være til gavn for andre, også selvom det har medført visse risici. Hun siger, at hans liv ikke vil give mening, hvis han ikke får lov til at hjælpe. Bent selv kan slet ikke se, at der er et problem: "Vi kan vel alle sammen komme til skade", siger han.

### CASE 4: ASTRIDS NEVØ

Astrid på 34 år bor i et socialpsykiatrisk botilbud, fordi hun ikke kan overskue almindelige opgaver som hygiejne, madlavning og rengøring. Astrid har udelukkende sin førtidspension at leve af, og derfor er økonomien stram. Astrids nevø på 14 år kommer til hendes store glæde på besøg en gang om ugen. Astrid stikker nevøen 500 kr. hver gang, han er på besøg.

## DEN OFFENTLIGE OMSORGSPLIGT

Serviceoven indeholder regler om de sociale myndigheds pligt til at undgå omsorgssvigt og i visse tilfælde med mulighed for at gennemtvunge hjælpen med fysisk magt. Reglen om de sociale myndigheds pligt til at undgå omsorgssvigt findes i Serviceovens § 82, stk.1, som lyder:

- *Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp efter denne lov i overensstemmelse med formålet, jf. § 81, til personer med betydelig nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan tage vare på deres egne interesser, uanset om der foreligger samtykke fra den enkelte. Hjælpen kan dog ikke ydes ved brug af fysisk tvang.*

Denne regel forudsætter, at en borger på grund af sin betydelige nedsatte psykiske funktionsevne ikke kan overskue konsekvenserne af ikke at tage imod den tilbudte hjælp – og at borgeren derfor omsorgssvigtet, hvis medarbejderne ikke griber ind. Borgeren har både ret til social omsorgshjælp og selvbestemmelse. Det er en svær afvejning af på den ene side borgerens ret til selv at bestemme og på den anden side medarbejderne omsorgspligt. Borgeren risikerer enten at blive udsat for omsorgssvigt eller for overgreb. Det kræver en faglig vurdering af den enkelte borgers evne

til at overskue sin situation sammenholdt med vurderingen af, om det er absolut nødvendigt at give hjælpen.

Reglen om det offentlige omsorgspligt handler om, hvorvidt medarbejderne skal 'blande sig' selvom borgeren ikke samtykker i at modtage hjælpen eller måske ligefrem modsætter sig den. Men hvordan hjælpen skal gives – hvilken pædagogisk indsats der er relevant – er et pædagogisk fagligt anliggende. Medarbejderne skal blive ved med at arbejde pædagogisk for at motivere borgeren til at modtage hjælpen, hvis borgeren er i målgruppen for denne indsats – hvis han eller hun altså på grund af sin betydelige nedsatte psykiske funktionsevne ikke kan overskue konsekvenserne af ikke at tage imod den helt nødvendige hjælp.

### *Et eksempel:*

*Lars på 23 år er svært udviklingshæmmet og vejer 150 kg. Han har knæproblemer og tiltagende besvær med at gå på grund af sin overvægt. Lars' læge og hans forældre har gentagne gange bedt medarbejderne om at 'styre Lars' indtag af slik og kager og fed mad.' Men Lars elsker slik og kager og er tit i den nærliggende bagerbutik og forsyne sig i rigelige mængder – i dag har han købt fire lagkager, som han vil spise med det samme.*

Skal medarbejderne gribe ind overfor, at Lars spiser usund mad? Med udgangspunkt i selvbestemmelsesretten bestemmer Lars selv, hvad han bruger sine penge til, og hvad han spiser. Men medarbejderne skal i den aktuelle situation tage stilling til, om Lars er i den personkreds, som er omtalt i Serviceovens § 82. De skal tage stilling til, om Lars har betydelig nedsat psykisk funktionsevne og på grund af denne funktionsnedsættelse ikke kan overskue konsekvenserne af ikke at modtage hjælp i den konkrete situation:

- Lars er svært udviklingshæmmet, dvs. han har en betydelig nedsat psykisk funktionsevne. Derfor kan han godt tage stilling til mange dagligdags ting. Men kan han overskue konsekvenserne af, hvad det betyder for hans helbred at spise fire lagkager på én gang?
- Hvis medarbejderne vurderer, at det kan han godt forholde sig til, så er det Lars' selvbestemmelsesret, der vejer tungest. Det indebærer selvfølgelig også retten til at træffe nogle ufornuftige valg, ligesom alle andre borgere gør i deres liv.
- Hvis medarbejderne vurderer, at Lars ikke kan gennemskue konsekvenserne af at spise de fire lagkager, så har de pligt til at blande sig. Hvordan de rent faktisk gør det, uden brug af tvang, er et fagligt pædagogisk anliggende.

## ADGANGEN TIL OMSORGS MAGT

Hvis det trods ihærdig og vedvarende pædagogisk indsats ikke lykkes at motivere borgeren til at modtage nødvendig hjælp og omsorg, kan kommunen eller Statsforvaltningen i visse tilfælde træffe en formel afgørelse om, at det i et vist tidsrum kan tillades at give hjælpen med fysisk magt. Disse regler findes i Servicelovens kapitel 24, som er grundlaget for magtanvendelsen. Lovgivningen omfatter kun nogle specifikke former for hjælp, og hvilke betingelser der skal være opfyldt, for overhovedet at kunne træffe en afgørelse om 'omsorgsmagt'.

Reglerne omhandler:

- installation af alarm- og pejlesystemer ved farlige situationer
- tilbageholdelse i og tilbageførsel til boligen ved farlige situationer
- fysisk fastholdelse i akutte farlige situationer
- fysisk fastholdelse i få udvalgte situationer i forbindelse med hygiejne
- fastspænding med stofsele for at undgå alvorlige faldskader
- flytning til botilbud mm., når borgeren ikke er i stand til at give et informeret samtykke til flytningen.

Ovenstående er de eneste muligheder for at gøre indgreb i selvbestemmelsesretten, når der gives omsorgshjælp efter Serviceloven. Derudover må der anvendes magt i nødretlige tilstande, fx hvis en person er i livsfare. Her har medarbejderne pligt til at afværge en farlig situation.

Servicelovens regler om indgreb i selvbestemmelsesretten gælder kun i forhold til borgere med alvorlig psykisk funktionsnedsættelse, dvs. at Serviceloven ikke giver adgang til at gøre indgreb i selvbestemmelsesretten over for borgere med fysiske funktionsnedsættelser, uanset funktionsnedsættelsens omfang.

*Et eksempel:*

*Ib er 38 år og svært hjerneskadet efter en alvorlig trafikulykke for 5 år siden. Han bor i en lejlighed i en almen boligforening. Ib får dagligt et par timers støtte af en pædagogisk støtteperson – hun hjælper Ib med at strukturere dagligdagen. Derudover kommer hjemmeplejen hver dag og hjælper Ib op om morgenen og i seng om aftenen. Kommunen har tillige tilbudt Ib hjælp til rengøring én gang om ugen. Ib vil gerne i bad og have købt ind, men han vil ikke have gjort rent. Sådan har det været i et år, og nu er det snart ikke til at komme til for affald og gammelt skidt i Ibs lejlighed, naboerne klager over stanken. En gammel ven sørger*

*for, at Ib har drikkevarer i huset og køber hver uge tre flasker vodka til Ib. Ib er ofte så fuld, at pædagogen ikke kan kommunikere med ham, og Ib har ofte slået sig grimt, fordi han falder. Derfor låser pædagogen to af vodka-flaskerne inde, når vennen hver onsdag formiddag kommer med ugens leverance. Ib får så en flaske låst ud af skabet hver anden dag. Ib er rasende over pædagogens indblanding.*

De forskellige støttepersoner omkring Ib mener, at han behøver hjælp til at få gjort rent og til at styre sit alkoholforbrug. Spørgsmålet er, om de har ret til at blande sig - og hvordan de kan gøre det? Ifølge selvbestemmelsesretten bestemmer Ib som udgangspunkt selv, om han vil have gjort rent, og hvad og hvor meget han drikker:

Hvis vi antager, at Ib er omfattet af den personkreds, som er omtalt i Servicelovens § 82 i forhold til de aktuelle situationer (har betydelig nedsat psykisk funktionsevne og på grund af denne funktionsnedsættelse ikke kan overskue konsekvenserne af ikke at modtage hjælp i den konkrete situation), så skal medarbejderne 'blande sig' for at undgå omsorgssvigt (se ovenfor under Den offentlige omsorgspligt). Men de må ikke bruge tvang, medmindre der er lovgivet om det:

- Det betyder, at medarbejderne med pædagogiske redskaber skal forsøge at motivere Ib til at drikke mindre for at undgå faldskader og for få gjort rent i et nødvendigt omfang, så boligforeningen ikke ophæver lejemålet pga. misligholdelse.
- Hvis dette motivationsarbejde ikke lykkes trods ihærdig pædagogisk indsats, må medarbejderne overveje, om der er adgang til at anvende 'omsorgstvang' efter Servicelovens magtanvendelsesregler.
- Servicelovens magtanvendelsesregler gælder i forhold til personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, som ikke samtykker i hjælpen efter Serviceloven.<sup>3</sup> Selvom Ib sandsynligvis er omfattet af personkredsen, er der ingen af Servicelovens magtanvendelsesregler, som i denne situation giver adgang til at gøre rent og til at låse ejendele inde mod Ibs vilje. Problemerne skal løses pædagogisk uden adgang til tvang.

*Et andet eksempel:*

*Agnes er 85 år, lider af Alzheimers demens i svær grad og bor derfor på et plejecenter. Hun får mange ugentlige besøg af sine sønner, som bor i nærheden. Sønnen har fortalt medarbejderne, at Agnes gennem hele sit lange ægteskab været den, der havde 'bukserne på' derhjemme. Agnes siger stadig tingene*

*lige ud, som hun altid har gjort: Kort, kontant og meget bestemt. Det er derfor heller ikke altid, medarbejderne kan få lov at hjælpe Agnes med de behov, de mener, hun har – fx hjælp til god hygiejne. Agnes har altid været meget forfængelig og pertentlig med sit udseende, og dette har været vigtigt for sønnerne at holde fast i, mens demensen har udviklet sig. Agnes, der tidligere altid var velklædt med diskret makeup og flot opsat hår, forlanger nu de fleste dage at have et løst sæt joggingtøj på, som hun bruger til træning i centerets fitnessrum. Nogle dage går hun desuden med en drivvåd ble hele dagen, fordi hun ikke vil lade medarbejderne skifte den. Sønnen er forargede over 'den manglende omsorg' for deres mor, som de kalder det.*

Medarbejderne kan godt forstå sønnerne og vil gerne hjælpe Agnes med hygiejnen. Men Agnes bestemmer i udgangspunktet selv, hvordan hun går klædt, og om og hvornår hun vil have hjælp til at få skiftet ble. Spørgsmålet er om medarbejderne skal blande sig – og i så fald hvordan?

Hvis vi antager, at Agnes er omfattet af den personkreds, som er omtalt i Servicelovens § 82 i forhold til de to situationer i eksemplet, så skal medarbejderne 'blande sig' for at undgå omsorgssvigt (se ovenfor

under Den offentlige omsorgspligt). Men de må ikke bruge tvang, medmindre der er lovgivet om det:

- Der skal skelnes mellem de to situationer i eksemplet.
- Det er ikke nødvendigvis omsorgssvigt at lade Agnes bestemme, at hun vil gå i træningstøj, selvom hun, inden hun blev syg, prioriterede anderledes. Hvis hun er godt tilpas i joggingtøjet, er der ikke grundlag for at blande sig i hendes tøjvalg.
- Anderledes forholder det sig med den våde ble. Hvis Agnes ikke forstår konsekvensen af den manglende hygiejne, skal medarbejderne forsøge at motivere Agnes til at få skiftet bleen for at undgå hudproblemer og for at værne om hendes værdighed.
- Hvis dette motivationsarbejde ikke lykkes trods ihærdig pædagogisk indsats, må det overvejes, om der er adgang til at anvende 'omsorgstvang' efter Servicelovens magtanvendelsesregler.
- Servicelovens magtanvendelsesregler gælder i forhold til personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, som ikke samtykker i hjælpen efter Serviceloven.<sup>4</sup> Agnes er efter al sandsynlighed omfattet af denne definition, og der er en regel<sup>5</sup> i Servicelovens magtanvendelsesregler,

<sup>3</sup>Servicelovens § 124a

som i situationer som disse giver kommunen mulighed for at træffe en afgørelse, der giver medarbejderne lov til at anvende fysisk tvang til at skifte ble og vaske Agnes. Kommunen kan dog kun træffe en sådan afgørelse, hvis det må anses for en absolut nødvendighed for at varetage omsorgspligten. Selvom kommunen har truffet en sådan afgørelse, skal medarbejderne alligevel forsøge at motivere Agnes til at medvirke frivilligt til at få skiftet ble hver eneste gang.

Der er således kun i ganske få situationer adgang til at give social hjælp mod borgerens ønske. Der er fx ikke adgang til med tvang at gribe ind i borgerens selvbestemmelsesret vedrørende mad og drikke, selvom medarbejderne måtte opleve det som omsorgsmæssigt nødvendigt. Det betyder ikke, at medarbejderne ikke skal forsøge ad frivillighedens vej at nå de omsorgsmæssige og pædagogiske mål. Der er bare ikke adgang til at tvinge hjælpen igennem, undtagen i de få situationer, som er omtalt i Servicelovens magtanvendelsesregler og i nødretlige situationer, som ikke kan være hverdagsagtige situationer. Meningen er således, at medarbejderne hovedsageligt skal løse opgaverne gennem socialpædagogik, omsorg og pleje.

## REFLEKSIONSOPGAVE

### LÆS CASE 3 OG 4 OG DRØFT:

- Hvad er på spil ift. brugerindflydelse og selvbestemmelse i disse situationer?
- Hvordan vil I som medarbejdere forholde jer til Bents ønske om at hjælpe til med affaldssækkene?
- Hvordan vil I som medarbejdere forholde jer til, at Astrid giver sin nevø penge?

### TVANG PÅ SUNDHEDSOMRÅDET

På sundhedsområdet er der meget begrænsede muligheder for at give behandling til en patient, som modsætter sig sundhedsmæssig behandling. Her er der kun reglerne om tvangsbehandling i psykiatrien, når der er tale om behandling ud over nødretagtige tilstande. Der er således ikke adgang til at behandle en patient for lungebetændelse med antibiotika, tage en blodprøve eller foretage bedøvelse hos tandlægen, hvis patienten modsætter sig. Det gælder også, selvom patienten er svært udviklingshæmmet eller svært dement.

# HVAD SIGER LOVEN OM BRUGERINDFLYDELSE?

Når borgere modtager hjælp efter den sociale lovgivning, er der forskellige lovregler om brugerinddragelse og -indflydelse, som skal overholdes. Som pædagogisk medarbejder er det vigtigt at vide, hvad brugerne har ret til at have indflydelse på i relation til det tilbud, de modtager, og hvornår og hvordan de skal inddrages i beslutninger om den hjælp, de får. Det er vigtigt, dels for at sikre brugeren indflydelse på tilrettelæggelsen af de sociale tilbud, dels for som pædagogisk medarbejder at kunne støtte brugeren i at blive hørt og inddraget i de afgørelser, der træffes vedrørende tildeling af social hjælp og støtte.

Reglerne findes i forskellige love, først og fremmest i fire lovgivninger:

- *Lov om social service (Serviceloven)*
- *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Retssikkerhedsloven)*
- *Forvaltningsloven*
- *Persondataloven.*

Reglerne skal på forskellig måde sikre, at borgerne har mulighed for at få indflydelse på deres egen sag og på de tilbud, de modtager. En sag kan være, når der er ansøgt eller truffet afgørelse om retten til fx socialpædagogisk støtte, et botilbud, hjemmehjælp, hjælpemidler, ledsageordning m.m. En sag kan også omhandle

retten til forsørgelsesydelse, fx kontant- og uddannelseshjælp, ressourceforløbsydelse eller førtidspension.

Det fremgår af Servicelovens formålsbestemmelser, at:

- *Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte (uddrag af § 1).*
- *Formålet med indsatsen er (...) at yde en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger m.v. eller i botilbud efter denne lov (uddrag af § 81).*

Det fremgår af Retssikkerhedslovens formålsbestemmelse, at:

- *Formålet med denne lov er at (...) sikre borgernes rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler sager (uddrag af § 1).*

Folketinget har bl.a. med disse paragraffer således ønsket at tydeliggøre borgernes ret til indflydelse, når de modtager hjælp efter den sociale lovgivning.



## CASE 5: MARIAS VÆRESTED

Maria er 22 år og har været anbragt uden for hjemmet som barn, nu bor hun alene i en lejlighed. Hun har det i perioder rigtig svært. Hun føler sig ensom og utryk, og kan blive meget ked af det og angst. Maria kommer indimellem på et åbent værested for mennesker med psykisk sårbarhed og psykiske lidelser. Her føler hun sig godt tilpas. Hun har det godt med medarbejderne og de andre brugere – men nogle gange er det bare det at være et andet sted end derhjemme, der hjælper. Hun sidder fx i opholdsstuen og bruger computeren eller ser fjernsyn – også selvom der ikke er andre til stede. Værestedet har kun åbent tre gange om ugen i dagtimerne.

Maria ville ønske, at det var længere åbent, eller at hun selv kunne låse sig ind, når hun havde brug for det. Lederen siger, at der ikke er medarbejdere nok til at holde længere åbent. Der er andre brugere, der har det på samme måde som Maria, og de har spurgt nogle af medarbejderne, om de kan få en nøgle, så de selv kan låse sig ind. "Det er ikke en god idé – hvis der er noget, der bliver stjålet," siger medarbejderne.

### INDFLYDELSE PÅ DET SOCIALE TILBUD OG INDDRAGELSE I EGEN SAG

Ydelserne i sociale tilbud skal svare til brugernes behov og tage hensyn til brugernes ressourcer og forudsætninger. Derfor er der specielle regler om retten til at have indflydelse på de sociale tilbud, man er bruger af. Det fremgår af Servicelovens § 16:

- *Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Kommunalbestyrelsen fastsætter skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen.*
- *Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan nedsætte et eller flere råd, der rådgiver kommunen vedrørende tilrettelæggelse af indsatsen efter denne lov. Kommunalbestyrelsen fastsætter rammerne for og omfanget af rådernes opgaver.*

I en vejledning fra Socialministeriet<sup>6</sup> nævnes forskellige muligheder for brugerinddragelse, fx muligheden for etablering af brugerbestyrelser eller beboerråd i de forskellige typer af sociale tilbud. Brugere eller deres repræsentanter kan inddrages både i visse overordnede ledelsesopgaver og i praktiske opgaver og beslutninger vedrørende den daglige drift, herunder fx cafesalg, kulturelle og sociale arrangementer og

udadvendte aktiviteter for brugerne. Brugere skal således have mulighed for at have indflydelse på tilbuddenes indhold gennem brugerinddragelse.

Der er ligeledes særlige regler om retten til at være inddraget i sin egen sag, når de sociale myndigheder behandler den. Det fremgår af Retssikkerhedslovens § 4, at:

- *Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.*

Denne regel udtrykker et grundlæggende princip om, at sociale sager skal behandles i dialog med borgerne.

Det er de sociale myndigheders forpligtelse at sørge for, at borgerne i praksis har mulighed for at være inddraget i deres sociale sager, og det kræver en ekstra opmærksomhed, hvis der er tale om borgere, som ikke kender deres rettigheder og har overskud til at insistere på dem.

## INDDRAGELSE I PLANER

De sociale handleplaner i Servicelovens § 141 kan være en måde at understøtte udsatte borgeres inddragelse i deres egne sager, da handleplanen kan være med til at gøre borgerne i stand til at gennemskue, hvad det er for en hjælp, de er tildelt, og hvorfor.

Borgere under folkepensionsalderen har ret til en kommunal handleplan, hvis de har

- *betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller*
- *alvorlige sociale problemer, og ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder.*

En handleplan er en beskrivelse af borgerens samlede behov for hjælp efter Serviceloven; altså en beskrivelse af den helhedsorienterede indsats, som efter den sociale myndigheds vurdering er den hjælp, der er behov for.

Handleplanen *"bør udarbejdes ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne<sup>7</sup> og skal angive:*

- formålet med indsatsen
- hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet
- den forventede varighed af indsatsen
- andre særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v.

Det er de sociale myndigheders opgave at udarbejde en handleplan, og det er myndighedernes pligt at følge op på planen for at tjekke, om hjælpen stadig er relevant og virker efter hensigten.

Andre planer kan være socialpædagogiske planer, plejeplaner, aktivitetsplaner osv. Disse planer er medarbejdernes 'arbejdsredskaber', dvs. planer for, hvordan myndighedshandleplanen udmøntes i praksis. Borgerne har naturligvis også ret til at være med på råd i det omfang, de er i stand til det, ved tilrettelæggelsen af disse planer og den pleje, omsorg og socialpædagogiske indsats, som de omfatter.

Myndighederne skal desuden være opmærksomme på, om en socialt udsat borger har brug for særlig støtte til at udnytte sine rettigheder til at være inddraget i sin egen sag. Der er forskellige muligheder for at yde denne støtte, fx:

## CASE 6: MARTIN OG MOTIONEN

Martin på 30 år er efter flere indlæggelser på et psykiatrisk hospital flyttet til et botilbud, hvor alle beboere har svære psykiatriske lidelser. Martins kommune har lavet en handleplan forud for indflytningen, hvor der blandt andet står, at Martin vil have godt af at motionere dagligt – enten ved boksning eller træning i fitnesscenter. Martin mister hurtigt interessen for disse former for motion. I botilbuddet er flere af beboerne ret optagede af at tage på weekendture, hvor de fisker og sover i telt. Martin har været med et par gange, og er blevet helt vild med det aktive friluftsliv. Det er tydeligt for pædagogerne, at Martin har det bedre i dagligdagen efter disse weekendture. Det kræver dog flere medarbejdertimer, hvis Martin skal have det tilbud i stedet for træningen.

<sup>7</sup>Servicelovens §141, stk. 4.



## CASE: 7:

### KATRINE OG HESTENE

Katrine er 26 år og har spastisk cerebral parese. Det betyder, at hendes fysiske funktionsevne er betydeligt nedsat, og at hun har svært ved at klare almindelige gøremål. Hun bor i et bofællesskab sammen med tre andre unge, der har samme sygdom. Katrine har en helt almindelig hverdag og er ved at uddanne sig til socialrådgiver. Der er dog mange ting, som Katrine har brug for hjælp til, da hendes handicap gør, at hun rent fysisk ikke er i stand til at klare hverdagen alene. Katrine interesserer sig meget for ridning og har dyrket sporten, siden hun var teenager. I sin fritid vil Katrine gerne til stævner, konkurrencer og træning – men på grund af sit handicap kan hun ikke selv tage af sted. Hun har brug for hjælp.

Medarbejderne i bofællesskabet er meget opmærksomme på Katrines ønsker, men der er desværre ikke ressourcer til at tage med Katrine i så stort et omfang, som hun ønsker.

- tildeling af en støttekontaktperson til personer med sindslidelser, misbrug eller særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig<sup>8</sup>
- socialpædagogisk hjælp til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer<sup>9</sup>
- mentorstøtte til personer, som har brug for hjælp til at opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse<sup>10</sup> og særlig ret til mentorstøtte ved udskrivelse fra psykiatrisk indlæggelse
- tildeling af en koordinerende sagsbehandler.<sup>11</sup>

Pårørende kan i et vist omfang også have ret til at være inddraget i tilrettelæggelsen af hjælpen til en borger, som på grund af betydeligt nedsat psykisk funktionsevne ikke kan varetage sine egne forhold.<sup>12</sup>

## REFLEKSIONSOPGAVE

### DISKUTER I MINDRE GRUPPER:

- Når en borgers bopæl er et socialt tilbud, som fx et botilbud for udviklingshæmmede, hvornår er han så en borger i sit hjem med almindelige borgerrettigheder og ret til selvbestemmelse, og hvornår er han bruger af et socialt tilbud med ret til brugerindflydelse og brugerinddragelse?

## REFLEKSIONSOPGAVE

### LÆS CASE 5, 6 OG 7 OG DRØFT:

- Hvad er på spil ift. brugerindflydelse og selvbestemmelse i disse situationer?
- Hvilke muligheder ser I som medarbejdere for, at Maria og de øvrige brugere af værestedet får mere indflydelse på værestedets åbningstider?
- Hvilken rolle spiller handleplanen for Martin, og hvilke muligheder har I som medarbejdere for at støtte op om hans ønske om at deltage i friluftsturene?
- Hvordan kan I som medarbejdere være med til at støtte op om Katrines ønsker ift. ridning?

# DEN PÆDAGOGISKE OPGAVE

Denne del giver et indblik i, hvordan pædagoger og omsorgsmedarbejdere konkret kan arbejde med brugerindflydelse og selvbestemmelse i det pædagogiske arbejde. Hvad det er vigtigt at være opmærksom på, når brugerindflydelse sættes på dagsordenen, og hvad man i praksis kan gøre for skabe forandringer i hverdagen og rum for mere brugerindflydelse og selvbestemmelse.



# AT SÆTTE BRUGERINDFLYDELSE OG SELVBESTEMMELSE PÅ DEN PÆDAGOGISKE DAGSORDEN

At sætte brugerindflydelse på dagsordenen i sociale tilbud er en faglig og ledelsesmæssig opgave. Medarbejdere og ledere spiller en meget vigtig rolle ift. at skabe rammer, som giver mulighed for og rum til brugernes indflydelse. Det handler om at skabe en kultur, hvor det er en naturlig del af det pædagogiske arbejde, og en kultur, hvor brugere, medarbejdere og ledere hele tiden stiller spørgsmål ved hverdagens selvfølgeligheder; hvem der tager beslutning om hvad, og hvordan hverdagen planlægges og struktureres.

Det er sjældent brugerne selv, der sætter mere brugerindflydelse og selvbestemmelse på dagsordenen. Forklaringerne kan være mange. Brugere kan være autoritetstro, de kan føle sig afhængige af andres hjælp og velvilje og vil derfor ikke tale om deres egne behov. Brugere har ikke nødvendigvis viden om borger- og brugerrettigheder, de er vant til, at andre tager beslutninger på deres vegne – de er ikke 'trænede' i at bruge deres indflydelse; eller brugernes liv er så kaotisk, at spørgsmålet om brugerindflydelse skubbes i baggrunden.

Medarbejderne og lederne på sociale tilbud har derfor et stort ansvar i forhold til at sikre og understøtte et fokus på brugerindflydelse og selvbestemmelse. Det kræver, at der arbejdes aktivt med at ændre kulturen hos både brugere, medarbejdere, ledere og pårørende. Og det betyder, at alle aktører skal bryde med gamle vaner og holdninger. Det giver både organisatoriske og faglige udfordringer.

## SKAB RUM FOR FÆLLES DRØFTELSE

For at lykkes med at øge brugerindflydelsen og selvbestemmelsen er det afgørende, at medarbejdere og ledere flytter sig fra en 'omsorgsposition' til at være inspirerende og understøtte brugernes egne ressourcer. Det kan betyde, at medarbejdernes faglige fodfæste og identitet som omsorgsgivere udfordres og forandres.

Og det kan opleves usikkert og utrygt for både brugere og pårørende. At sætte brugerindflydelse og selvbestemmelse på dagsordenen er i den forstand en udviklingsproces i organisationen. Både ledere, medarbejdere og brugere er nødt til at deltage aktivt i processen, for at det kan lykkes.

Det er helt centralt, at alle involverede får mulighed for at tale sammen om, hvad brugerindflydelse og selvbestemmelse er, og hvordan det kan relateres til det konkrete sociale tilbud: Hvad er holdningerne til brugerindflydelse og selvbestemmelse? Hvordan kan brugerindflydelsen øges? Er vi overhovedet enige om, at det er en god idé? Hvad kan vi gøre for at fastholde fokus på brugerindflydelse og selvbestemmelse? Og hvordan kan vi forestille os at ændre den nuværende praksis? Det er blot nogle af de spørgsmål, der bør være fælles diskussion om.

Det er i første omgang ledelsens og medarbejdernes ansvar at skabe dette rum for refleksion og meningsudveksling, men der skal arbejdes henimod at brugerne i så høj grad som muligt tager aktivt del i processen. Fx ved at beslutte, hvordan og hvornår drøftelserne bedst finder sted – ved selv at planlægge møder og beslutte temaer, og ved selv være ordstyrere og referenter.

## VIGTIGE FAKTORER AT FORHOLDE SIG TIL

Der er flere formelle og uformelle rammer og vilkår, som spiller en rolle for brugernes muligheder for at have indflydelse på deres eget liv og det tilbud, de modtager, samt for medarbejdere og lederes forudsætninger for at arbejde med at øge brugerindflydelsen. Nogle af disse rammer knytter sig til praktiske forhold, lovgivningen eller lokale retningslinjer for de sociale tilbud, mens andre handler om vaner og rutiner hos både brugere, medarbejdere, pårørende og ledere. Nogle kan ændres, andre er uforanderlige vilkår. Det er altid vigtigt at være opmærksom på

## AT FÅ GANG I OG HOLDE LIV I DRØFTELSENE

Der kan være flere måder at starte og holde liv i drøftelserne om brugerindflydelse og selvbestemmelse:

- Man kan nedsætte en arbejdsgruppe på tværs af medarbejdere, brugere og ledelse, som får til fælles opgave at drive processen med at øge brugerindflydelsen og selvbestemmelsen fremad og sikre, at alle perspektiver bliver hørt.
- Man kan holde fællesmøder eller oprette brugerråd, hvor brugerne får mulighed for at tale om brugerindflydelse, uden at medarbejderne er til stede.
- Man kan beslutte, at punktet brugerindflydelse skal på dagsordenen på alle medarbejdermøder.
- Man kan holde informationsmøder eller fokusgruppeinterviews med de pårørende for at involvere dem i processen og høre deres perspektiv.

## DRØFTELSE I MEDARBEJDERGRUPPEN – FÅ BEKYMRINGER OG TABUER PÅ BANEN

Det er særligt vigtigt, at der er fælles fodslag blandt medarbejderne om ønsket om at øge brugerindflydelsen. Det er hos medarbejderne (og ledelsen), at opgaven og ansvaret ligger.

Det kan derfor være en god idé at tage nogle af drøftelserne i medarbejdergruppen, uden at brugerne er til stede, så der skabes et fortroligt rum, hvor de bekymringer og tabuer, der kan være i medarbejdergruppen vendes. Husk at inddrage alle medarbejdergrupper i drøftelsen; pedeller, fysioterapeuter, kantinepersonale og andre faggrupper er lige så vigtige medspillere som de pædagogiske medarbejdere.

Det er vigtigt at holde fast i de fælles drøftelser, hvor brugerne er med, så det ikke kun bliver medarbejderne, der får mulighed til at forholde sig til og diskutere spørgsmål om brugerindflydelse og selvbestemmelse.

disse rammer og vilkår, der har eller kan have betydning for arbejdet med brugerindflydelse i praksis.

Det kan fx være relevant at stille spørgsmål ved og forholde sig til:

- Magt: Hvem 'har magten' på det sociale tilbud? Hvem sætter dagsordenen og hvem tager oftest beslutninger på stedet?
- Aktører: Hvem spiller en rolle, når der skal arbejdes med brugerindflydelse? Brugere, pårørende, medarbejdere, andre? Hvilke meninger og holdninger har fx de pårørende, og hvilken rolle spiller de ift. at øge brugerindflydelsen og selvbestemmelsen?
- Kulturelle normer og standarder: Hvordan er kulturen på det sociale tilbud? Hvilke selvfølgeligheder og 'sådan-plejer-vi-at-gøre-praksis' er der, som har betydning for brugerindflydelsen og selvbestemmelsen på stedet?
- Lovgivningsmæssige rammer: Hvilken lovgivning er relevant at forholde sig til ift. brugerindflydelse på det sociale tilbud?
- Lokal kommunal praksis: Er der særlige lokale retningslinjer, som det er nødvendigt at forholde sig til eller ændre? – fx at brugerne ikke må komme i køkkenet pga. hygiejnehensyn eller lignende.
- Ressourcer: Hvilke ressourcer er der, som kan være med til at understøtte en forandringsproces? Tid, medarbejdere, økonomi, politiske målsætninger mv.
- Kompetencer: Kræver arbejdet med brugerindflydelse opmærksomhed på udvikling af kompetencer? Har medarbejderne den nødvendige viden og faglige kompetencer? Har brugerne kompetencerne, så de i højere grad kan udnytte deres ret til indflydelse?

- **Kompetencer:** Kræver arbejdet med brugerindflydelse opmærksomhed på udvikling af kompetencer? Har medarbejderne den nødvendige viden og faglige kompetencer? Har brugerne kompetencerne, så de i højere grad kan udnytte deres ret til indflydelse?
- **Fysiske rammer:** Understøtter de fysiske rammer arbejdet med brugerindflydelse, eller skaber de barrierer?
- **Motivation:** Hvem har bestemt, at der skal arbejdes med brugerindflydelse? Hvilke motivationsfaktorer eller hvilken modstand kan der være hos de involverede?
- **Metoder:** Hvilke metoder er tilgængelige? Hvor kan der hentes inspiration? Kan stedet selv iværksætte forandringsprocessen, eller er der brug for støtte udefra?

Ovenstående er eksempler på faktorer, som man skal forholde sig til. Der kan være meget andet i spil, og de nævnte faktorer vil ikke altid være lige relevante i alle sociale tilbud. Pointen er, at arbejdet med brugerindflydelse påvirkes af og vedrører mange forskellige aspekter af det sociale tilbud

## REFLEKSIONSOPGAVE

### DISKUTER I MINDRE GRUPPER:

- Hvilke andre faktorer kan have betydning for arbejdet med at øge brugerindflydelsen og selvbestemmelsen?
- Hvilke faktorer kan I som pædagoger umiddelbart selv påvirke? Og hvordan?

### AKTØRER OG PERSPEKTIVER

Mange forskellige aktører kan være involveret i at sikre et fokus på brugerindflydelse, -inddragelse og selvbestemmelse: Brugerne, medarbejderne, ledelsen, pårørende og andre.

Når brugerindflydelse sættes på dagsordenen er det væsentligt at have blik for alle aktører. Både hvad de kan og skal bidrage med i processen, og hvad der kan give modstand hos de enkelte aktører. Det er afgørende at lykkes med at motivere alle involverede parter til at bakke op om at øge brugerindflydelsen. Det kræver, at der sker en løbende drøftelse og

meningsudveksling om emnet, hvor alle perspektiver kommer frem og bliver taget alvorligt.

Perspektiverne er mange. Nedenfor er en række eksempler på, hvad der kan skabe udfordringer og modstand hos de forskellige involverede, og som det derfor er vigtigt at diskutere i fællesskab:

#### Brugerne

- Kender ikke egne muligheder for selvbestemmelse, indflydelse og inddragelse.
- Er vant til, at mange ting bliver gjort for dem – og det kan de egentlig godt lide.
- Føler sig utrygge ved det ansvar, der følger med øget indflydelse og selvbestemmelse.

#### Medarbejderne

- Oplever det som en kritik af deres faglighed: "Gør vi det ikke godt nok?!"
- Er nervøse for, at den øgede indflydelse vil kunne skade brugerne, fordi de ikke er i stand til at træffe fornuftige valg og gennemskue konsekvenserne af disse.
- Er bange for at skulle stå til ansvar for brugernes egne beslutninger, hvis der opstår problemer.
- Har ikke lyst til at slippe kontrollen – deres arbejde bliver mere uforudsigeligt og sværere at planlægge.

Ledelsen og organisationen

- Forestiller sig, at arbejdet med brugerindflydelse kræver flere ressourcer og kan give flere omkostninger.
- Er nervøse for skandalesager, hvis brugerne får mere ansvar.

Pårørende

- Er bange for, at deres pårørende (brugerne) ikke er i stand til at forstå konsekvenser og træffe 'de rigtige' valg.
- Er bange for, at deres pårørende kan komme galt af sted eller fortryde valg, de har truffet.
- Ser den øgede brugerindflydelse som fralæggelse af ansvar fra medarbejdernes side.

Det er vigtigt at tale med alle involverede om forestillinger og forventninger til arbejdet med at øge brugerindflydelsen.

### KULTUR OG VANER

Kulturen hos medarbejdere og beboere på et socialt tilbud spiller en stor rolle for brugernes mulighed for indflydelse og selvbestemmelse. Det kommer ofte til udtryk i form af en række vaner, rutiner og uskrevne regler, som opleves som 'en naturlig del af hverdagen', og som der derfor ikke stilles spørgsmålstegn ved.

Da Lov om social service blev vedtaget i 1998, blev institutionsbegrebet afskaffet. Fra sommeren 1998 bor voksne – juridisk set – således ikke på institutioner, men i egen bolig, selvom boligen for en dels vedkommende fysisk er den samme.

Institutionsbegrebet blev ophævet som led i den stadig løbende proces fra ophold i totalinstitution mod privatliv i egen bolig og inklusion i samfundet for borgere med brug for sociale – og herunder pædagogiske indsatser. Ved at ophæve institutionsbegrebet ønskede man at adskille bolig og social støtte, så hjælpen ikke længere skulle gives som en 'pakkeløsning' med bolig og social støtte i ét tilbud. Den sociale støtte skulle derimod gives der, hvor borgeren i forvejen bor, ligesom det gælder for alle andre borgere. Borgeren skulle således ikke skifte bolig for at få den nødvendige sociale indsats, medmindre den slet ikke kunne gives i den hidtidige bolig.

Incitamentet til denne ændring var et politisk ønske om at styrke beboernes position i forhold til medarbejdere og ledelse og dermed tydeliggøre, at retten til selvbestemmelse og privatliv i egen bolig gælder alle borgere, uanset hvilken bolig man har.

## CASE: 8

### IDA OG HENDES SØSTER

Ida er 45 år og bor i et botilbud for mennesker med udviklingshæmning. Det betyder meget for Ida, at hendes hår sidder pænt. Hun vil gerne klippes jævnligt og nogle gange også permanentes. Idas søster henvender sig på et tidspunkt til Idas kontaktperson og giver udtryk for, at hun synes Ida er hos frisøren for ofte. Det er for dyrt efter hendes mening. Derfor vil hun gerne have, at medarbejderen kontakter hende, inden de aftaler besøg hos frisøren næste gang.

Ida kan godt lide at komme i kirke. Hun bliver ofte hentet om søndagen af sin søster, som tager Ida med i kirke. Ind imellem kommenterer søsteren til medarbejderne, at Ida ikke har været i 'det rette' tøj. Søsteren har mærket Idas tøj med diskrete prikker i forskellige farver. Det med den blå prik er til læge og besøg ud af huset, det med den røde prik er kirke- og festtøj, og det med grønne prikker er dagligdags tøj.

Levn fra institutionskulturen kan dog indimellem bevirke, at hverken beboerne selv, deres pårørende eller de ansatte forventer en særlig høj grad af selvbestemmelse og brugerindflydelse, men lader beboernes hverdag forme af de vaner og rutiner, som bevidst eller ubevidst præger det eksisterende pædagogiske arbejde. En fastlåst kultur kan således helt konkret medføre indskrænkelse af beboernes mulighed for selvbestemmelse og indflydelse.

Det er altså vigtigt at stille spørgsmål ved de vaner og rutiner, som sætter rammen for beboernes liv. Hvem bestemmer fx, hvornår man skal op om morgenen; om man kan have gæster overnattende; hvordan boligen er indrettet; om man må gå ud med en tung skraldesæk, selvom det er glat udenfor; om man selv vasker sit tøj; og hvad man spiser til aften? At arbejde med selvbestemmelse og brugerindflydelse vil ofte indebære at ændre kulturen på tilbuddet, hos både medarbejdere, brugere og pårørende. Det kræver, at alle tør stille spørgsmål til både egne og andres vaner og rutiner, der former hverdagen.

Herunder følger en række eksempler, hvor det bliver tydeligt, hvordan kulturen på sociale tilbud blandt andet har betydning for brugerindflydelsen:

- Mads er 32 år og bor på et botilbud for personer med et omfattende hjælpebehov. Han er fysisk handicappet, og det er meget begrænset, hvad han selv kan klare i hverdagen. Hans handicap gør, at han også har svært ved at tale klart. Medarbejderne har travlt – de skal hjælpe beboerne med mange ting, og i den forbindelse går de ind og ud af beboernes lejligheder uden at banke på. Mads har aldrig oplevet andet, bortset fra da han var barn og boede hjemme, og stiller ikke spørgsmålstegn ved det. Mads' far og mor tænker, at 'det er en del af at bo på sådan en institution' og siger heller ikke noget til det, selvom det ikke ville ske hjemme hos dem selv .
- Beate er for nylig flyttet ind på et plejecenter i København og spørger en dag en medarbejder i plejecenteret, om det er muligt, at en veninde fra Struer kan overnatte hos hende i den kommende weekend. Medarbejderen svarer straks: "Vi plejer ikke at have overnattende gæster her." Hun tilføjer venligt: "Men der er et dejligt pensionat lige om hjørnet, hvor man kan overnatte til en billig pris."
- I et bofællesskab bor der ni personer, som alle har alvorlige psykiske lidelser. Medarbejderne har i tilknytning hertil en lille etværelses lejlighed. Her er

der indrettet en arbejdsstation med computer, mapper med følsomme oplysninger, en spiralkalender med aftaler (som altid er opslået og ligger fremme) og en stor tavle. På tavlen står alle beboernes navne lodret og ugedagene vandret. Felterne er fyldt ud med oplysninger om fx indtagelse af antabus, lægebesøg ang. blærebetændelse, aftaler med retshjælpen og hjælp til at få smurt svampecreme på.

Indimellem holder medarbejderne møder i lejligheden med beboerne enkeltvis. Flere beboere har efter et møde kommenteret på, hvad der står om andre beboere på tavlen og i kalenderen.

- I en pjese om et plejecenter oplyses, at alle beboere bliver vejret, når de flytter ind, og derefter bliver der løbende holdt øje med beboernes vægt. En pårørende, som er til indskrivelsessamtale med sin far, spørger; "Hvorfor dog det?" "Så har vi styr på, om der skal reguleres noget i forhold til kostens sammensætning", svarer lederen.
- Sarah er lettere udviklingshæmmet og er lige flyttet ind i et botilbud. Sarahs søster Sigrid besøger hende ofte, ligesom hun gjorde, inden Sarah flyttede ind i tilbuddet. De to søstre sidder behageligt i den samme sofa, som de så ofte før

har siddet i. De drikker kaffe og taler om stort og småt. Sigrid har taget skoene af og sidder tilbagelænet med fødderne på kanten af sofabordet – som hun plejer. En medarbejder i botilbuddet kommer forbi for at spørge Sarah om noget. Sigrid tager straks fødderne ned fra sofabordet.

## REFLEKSIONSOPGAVE

### DISKUTER I MINDRE GRUPPER:

- Hvilke overvejelser gør I jer om de fem eksempler ovenfor i forhold til, hvordan kulturen påvirker retten til selvbestemmelse?

## RELEVANTE LOVE OG REGLER

I arbejdet med brugerindflydelse er der også konkrete rammer i form af lovgivning eller lokale regler, som det er nødvendigt at forholde sig til.

### Arbejds miljølov og Rygelov

Lovgivning, som begrænser brugerindflydelsen, er fx Arbejds miljøloven og Lov om røgfri miljøer (Rygeloven).

Hensynet til medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø kan fx betyde, at mennesker, som har brug for hjælp til at komme i seng og til at komme op igen om morgenen, ikke selv kan bestemme, hvilken seng de vil sove i, da der skal tages hensyn til medarbejdernes arbejdsstillinger. Dette hensyn kan også betyde, at en bruger på et botilbud eller lignende ikke nødvendigvis kan få alle de ønskede møbler med, hvis det betyder, at medarbejderne har svært ved at bevæge sig rundt i boligen, når de gør rent eller yder støtte til personlig pleje.

Rygeloven foreskriver, at det som udgangspunkt ikke er tilladt at ryge indendørs på arbejdspladser. Men medarbejdernes arbejdsplads er jo også borgernes hjem, hvor de selvfølgelig selv bestemmer, om der skal ryges eller ej. Denne regelkonflikt mellem borgernes selvbestemmelsesret og medarbejdernes ret til ikke at blive udsat for passiv rygning er forsøgt løst ved lovens bestemmelser om, at det kan pålægges beboere ikke at ryge i boligen i det tidsrum, hvor medarbejderne opholder sig der. Derimod kan det på væresteder, varmestuer og lignende tilbud med kun ét opholdsrum besluttes, at der godt må ryges.

### Lidt om kommunale 'regler'

Kommunerne har – inden for lovens rammer – ret til at fastsætte forskellige regler



selv. På det sociale område skal der fx udarbejdes kvalitetsstandarder for nogle af de sociale ydelser vedrørende bl.a. hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmet. Kvalitetsstandarder er den enkelte kommunes oplysning om kommunens serviceniveau på området. Det er en oplysning til borgerne om, hvilken hjælp de som udgangspunkt kan forvente.

Herunder følger et par eksempler på, hvordan kommuner udarbejder sådanne kvalitetsstandarder:

- En kommune beskriver, hvordan den socialpædagogiske støtte efter Servicelovens § 85 i et konkret aktivitetstilbud til borgere med udviklingshæmning ydes. Videre står der bl.a., at "hjælpen gives med 1-2 timer om ugen."
- En anden kommune skriver i sin kvalitetsstandard om hjælpen efter Servicelovens § 83: "Du bevilges som udgangspunkt praktisk hjælp hver 14. dag, på et areal, der skønmæssigt svarer til en ældrebolig. Ydelsen omfatter en husstands almindelige rengøringsbehov."

Det er vigtigt at vide, at sådanne kvalitetsstandarder er udtryk for det lokale udgangspunkt, når der skal tages stilling til hjælpens indhold og omfang. Men der skal alligevel træffes en individuel og konkret afgørelse i forhold til hver enkelt bruger, fordi der skal tages

stilling til, om brugeren har brug for mere eller måske mindre hjælp end udgangspunktet i kvalitetsstandarder. Det er således ikke lovligt for en kommune at give et afslag på en ansøgning om hjælp udelukkende med henvisning til, at det ikke stemmer overens med de lokale kvalitetsstandarder.

Kommunen kan derfor fx heller ikke beslutte, at et bestemt botilbud ikke har medarbejdere til stede om natten. Det afhænger helt af, hvilke beboere der er, og hvilke behov der er tale om. Personalnormeringen i et botilbud kan ikke fastsættes generelt. Det samlede antal medarbejdertimer er udtryk for summen af den hjælp, der er bevilget til hver enkelt beboer. Hvis en beboer har brug for hjælp om natten, skal beboeren have hjælp om natten og ikke flyttes til et andet botilbud, hvor der i forvejen er medarbejdere om natten. At borgeren kan få den nødvendige hjælp i sin egen bolig er netop formålet med at ophæve institutionsbegrebet.

### Lidt om 'husregler'

Mange borgere med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne og behov for omfattende hjælp og støtte i dagligdagen bor i bofællesskaber af forskellig art. Det kan være en udfordring for både medbeboere og medarbejdere, hvis nogle af beboerne ikke kan blive enige om adfærden i fællesrummene.

En konsekvens af ophævelsen af institutionsbegrebet er, at det juridiske grundlag for medarbejdernes adgang til at opstille 'husregler' i fællesarealer er særdeles tvivlsomt, hvis det udelukkende er beboerne selv, som betaler huslejen. Beboerne bestemmer jo netop selv i egen bolig – og fællesarealerne er en del af boligen, hvis beboerne også betaler huslejen for disse arealer. Det betyder, at medarbejderne skal hjælpe beboerne med at opstille acceptable regler for adfærd med hensyntagen til hinanden. Det må altså ikke være medarbejderne, der definerer reglerne.

## REFLEKSIONSOPGAVE

### LÆS CASE 8 OG DRØFT:

- Hvad er på spil ift. brugerindflydelse og selvbestemmelse i disse situationer?
- Må Ida selv bestemme, hvor ofte hun går til frisøren og hvad for noget tøj hun har på?
- Hvordan vil I som pædagoger forholde jer til søsteren og hendes henvendelser til jer?

# SPØRG BRUGERNE

Pædagogiske medarbejdere har ansvar for at facilitere, understøtte og skabe brugerindflydelse – de skal støtte mennesker med behov for hjælp og støtte til at få et godt liv, der tager udgangspunkt i deres egne værdier og ønsker.

Det er vigtigt ikke at stille spørgsmål ved, om der skal være brugerindflydelse, men *hvilke ændringer* det kræver, og *hvordan* disse ændringer kan ske.

Medarbejderne kan aldrig på forhånd vide, hvad brugerne ønsker indflydelse på, eller hvor meget indflydelse de gerne vil have. Ofte viser det sig at være helt andre områder, brugerne ønsker indflydelse på, end medarbejderne og ledelsen forestiller sig. Derfor er det nødvendigt at spørge til brugernes ønsker, før man sammen kan begynde at arbejde med at øge brugerindflydelsen. Det kan gøres på forskellige måder. Herunder følger tre eksempler:

## BRUGERNE SÆTTER DAGSORDENEN PÅ WORKSHOPS

Nordhøj, der er et beskæftigelsestilbud for mennesker med udviklingshæmning, holdt tre fælles brugerworkshops for at involvere brugerne og få deres synspunkter og vurderinger af, hvad de ønsker mere indflydelse på. Brugerne blev inddelt i mindre grupper med hver sin ordstyrer/referent, og herefter arbejdede grupperne med konkrete spørgsmål som:

- Hvad skal medarbejderne blive ved med at gøre?
- Hvad skal medarbejderne holde op med, fordi vi selv kan?

Gennem workshopperne blev det bl.a. tydeligt, at brugerne ønskede "...ugentlige gruppemøder, hvor vi er en del af planlægningen af arbejdet på Nordhøj."

Brugernes mange input og ideer blev sorteret og struktureret i mapper med hver

sin overskrift som fx "Vi vil have mere indflydelse på vores arbejdsopgaver." Herefter blev indholdet inddelt i undertemaer, som blev skrevet ned på et stykke papir, fx "Vi skal have individuel hjælp til at løse vores arbejdsopgaver."

Nordhøj arbejdede derefter med én brugerindflydelsesmappe ad gangen. Mapperne med brugernes udsagn og ønsker gjorde det nemt at fastholde fokus på brugernes perspektiver og ønsker over en længere periode. Der kunne arbejdes systematisk med én mappe og ét tema af gangen.

Kilde: Guide til mere brugerindflydelse, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014

## AT MÅLE OPLEVELSEN AF BRUGERINDFLYDELSE

Overførstergården, som er et herberg for hjemløse, brugte måleredskabet Bindeks<sup>13</sup> til at afdække brugernes ønsker om brugerindflydelse. Bindeks er et elektronisk spørgeskema, der måler oplevelsen af og ønskerne til brugerindflydelse hos henholdsvis brugere, medarbejdere og ledere.

Bindeks viser forskellen mellem, hvor meget indflydelse der er på udvalgte områder (fx indflydelse på den pædagogiske støtte, der gives, eller reglerne på stedet), og hvor meget indflydelse de tre parter ønsker brugerne skal have på de forskellige områder. Målingen synliggør, hvilke områder brugerne ønsker mere indflydelse på, og således hvor det er interessant at arbejde med at udvikle brugerindflydelsen. Målingen synliggør også, når der er forskellige opfattelser af graden af brugerindflydelse hos medarbejdere og brugere, og kan give anledning til at drøfte forskellige opfattelser af, hvad brugerindflydelse er, og hvornår der er nok brugerindflydelse.

På Overførstergården blev resultaterne fra Bindeks præsenteret på et beboermøde,

<sup>13</sup>Se mere her: [www.bindeks.dk](http://www.bindeks.dk)

hvor brugerne bestemte, hvad de gerne ville arbejde videre med i forhold til at øge brugerindflydelsen på herberget.

Kilde: Guide til mere brugerindflydelse, Maack, Sussi og Ahrensburg, Maria Trangbæk, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014

### **MATADORPENGEMETODEN GØR DET NEMMERE AT VÆLGE**

På botilbuddet Bellisbo for mennesker med udviklingshæmning valgte brugerne på et fællesmøde, at de ville arbejde for at få mere indflydelse på indretningen i fællesarealerne. De besluttede at begynde med deres fælles stue og køkken. Fra starten fik beboerne en bunke matadorpenge i en kasse, som repræsenterede det beløb, der var til rådighed til indretning på Bellisbo. Matadorpengene synliggjorde, hvor meget de forskellige ting kostede, og hvad restbeløbet ville være, hvis de valgte at købe den ene sofa frem for den anden. Matadorpengene gjorde det nemmere for beboerne at prioritere mellem forskelligt inventar, som de kunne tænke sig. Det blev nemmere for beboerne at diskutere og træffe valg i forhold til indretningen. Efterfølgende var beboerne med ude og købe de ting, som de havde bestemt, at de skulle have.

En beboer fortæller, at da de skulle købe komfur og havde fundet ud af, hvor mange penge der var til rådighed, kunne han selv ringe til en elforhandler for at undersøge, hvilken type komfur det var muligt at få. Tidligere ville det have været en af medarbejderne eller lederne, som havde det økonomiske overblik og derfor kompetencen til at træffe beslutningerne og købe møbler og andet inventar.

Kilde: Brugerindflydelse på dagsordenen. Et inspirationskatalog om brugerindflydelse i tilbud til mennesker med udviklingshæmning. Socialt Udviklingscenter SUS, 2012

# BRUGERINDFLYDELSE I PRAKSIS

Der er ikke én opskrift på, hvordan man konkret arbejder med at øge brugerindflydelsen. Som pædagog er man nødt til at bruge sin faglighed og kreativitet til sammen med brugerne at finde ud af, hvordan man bedst muligt skaber de nødvendige ændringer. Det er vigtigt, at det, der bliver sat i gang, giver mening i den konkrete kontekst – for at sikre det, skal man være opfindsom og opmærksom. Det er god idé stjæle metoder, idéer og eksempler fra andres arbejde med brugerindflydelse og tilpasse disse til de lokale forhold. Nedenfor er en række eksempler på, hvad nogle sociale tilbud har gjort for at øge brugerindflydelsen. Se også Redskabs- og metodekatalog (Socialt Udviklingscenter SUS, 2015) for eksempler på enkle metoder til at skabe mere brugerindflydelse i sociale bo- og dagtilbud.

## BEBOERNE VÆLGER SELV DERES SAMARBEJDSPARTNER

Socialpsykiatrien i Høje Taastrup har gennem flere år arbejdet med begrebet resonans som udgangspunktet for deres arbejde med brugerne. Arbejdet har bl.a. medført, at brugerne i dag ikke har kontaktpersoner men samarbejdspartnere blandt medarbejderne. Brugere bestemmer selv, hvem deres samarbejdspartner skal være, og de kan have flere end én samarbejdspartner, fordi de kan have brug for medarbejdernes forskellige kompetencer på forskellige tidspunkter.

Én af brugerne sagde fx til sin tidligere kontaktperson: ”Ved du hvad, Nina, jeg kan godt lide dig, men nu vil jeg godt samarbejde med Signe, for hun kan det, jeg har brug for lige nu.”

Ved selv at kunne vælge samarbejdspartner blev beboernes indflydelse på deres eget liv øget, og deres mestringskompetencer styrket. De oplevede, at deres valg blev anerkendt af medarbejderne. Både medarbejdere og brugere fik en forståelse for, at det er helt i orden, at brugerne kan have en bedre relation til nogle medarbejdere

frem for andre, og at dette også kan afhænge af, hvad man har brug for hjælp til.

Kilder:

Inspirationskatalog i resonans. Erfaringer, gode råd og øvelser i at sætte resonans på dagsordenen i socialpsykiatrien, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014

Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold. Brasch, Birgitte Bækgaard, Pedersen, Karen og Moltke, Freja. Socialt Udviklingscenter SUS, 2015.

## TRYGHEDSPLANER INDDRAGER BRUGERNE I AT FOREBYGGE VOLD OG TRUSLER

Orion er et specialiseret bo- og rehabiliteringstilbud til voksne med særligt komplekse psykosociale vanskeligheder. Orion arbejder med brugerindflydelse på mange forskellige måder, der er bl.a. beboermøder, hvor beboerne kan komme på banen med deres synspunkter. Nogle af brugerne underviser også medarbejderne, bl.a. ved at fortælle deres livshistorier og fortælle om, hvordan de har mestret tidligere udfordringer i deres liv.

Beboerne på Orion har en psykisk lidelse, og mange har også et misbrug. Konflikter er en uundgåelig del af hverdagen, men i alles interesse gælder det om at forhindre, at konflikterne trapper op og måske ender i vold. Dette gør de bl.a. gennem et tæt samarbejde med beboerne om at udarbejde individuelle tryghedsplaner. Formålet med tryghedsplanen er, som navnet siger, at skabe tryghed blandt beboere, dagbrugere og medarbejdere. Planen skal understøtte samarbejdet om at forebygge og mindske risikoen for, at beboere og medarbejdere kommer til skade. Og sikre, at håndtering af konflikter og vold sker så skånsomt som muligt og med størst muligt hensyn til beboerne.

Planen, som udfyldes af medarbejder og beboer i fællesskab, tager afsæt i spørgsmål om beboerens erfaringer med situationer, der kan føre til voldsomme reaktioner.

I planen noteres også beboerens erfaringer med, hvordan sådanne situationer bedst kan forebygges eller håndteres. Endelig noteres beboerens gode råd til medarbejderne om, hvordan de bedst kan hjælpe med at trappe en konflikt ned samt beboerens særlige ønsker i forbindelse med håndtering af konflikter, tvangsindlæggelse eller andre voldsomme situationer.

Tryghedsplanen er en del af beboerens individuelle plan. Den handler om samarbejde om ønsker, mål og drømme, og giver brugerne indflydelse på deres eget liv – også når det kommer til håndtering af konfliktfyldte situationer.

Kilde: Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold, Brasch, Birgitte Bækgaard, Pedersen, Karen og Moltke, Freja, Socialt Udviklingscenter SUS, 2015

### BEBOERE OG PÅRØRENDE ANSÆTTER PERSONALE

Ældrecenter Æblehaven har hele tiden fokus på inddragelse og ligeværd i plejeboligerne, som er fordelt på fire leve-boenheder. I hverdagen lægger medarbejderne vægt på at understøtte de ældre beboeres ressourcer, ønsker og behov, og at de i så høj grad som muligt kan fortsætte med at leve deres liv, som de levede det, før det flyttede til Æblehaven. Dette understøttes af, at en stor gruppe frivillige står for forskellige ugentlige aktiviteter på Æblehaven – bl.a. gåture, banko, bowling og fællessang.

At det i høj grad er beboerne, der sætter dagsordenen på Æblehaven, understreges desuden af, at de og deres pårørende er med til at ansætte både nye medarbejdere og ledere på ældrecenteret. Som Grethe, der bor på Æblehaven, siger det; "Det er jo mig, der skal trækkes med dem i hverdagen, og så vil jeg også være med til at bestemme, hvem de er." Hos Æblehaven er der fokus på den gode relation mellem

medarbejdere og beboere, og derfor er 'den gode kemi' vigtig – kompetencer kan læres, det kan kemien ikke.

Kilde: Oplæg på inspirationsmøder om brugerindflydelse i ældresektoren, v. beboer og leder i Æblehaven, 2014

## REFLEKSIONSGAVE

LÆS ARTIKLEN "MÅ MAN VASKE SINE UNDERBUKSER SELV?" (SE LITTERATURLISTEN) OG DRØFT I MINDRE GRUPPER:

- Hvilke muligheder og hvilke udfordringer er der i casen? Hvad betyder det, at der er kommet flere klager?
- Hvilke faldgruber er der i arbejdet med brugerindflydelse, og hvad kan gøre det svært at holde fast i intentionen om at øge brugerindflydelsen?
- Hvordan spiller kulturen på stedet en rolle?
- Tænk på et socialt tilbud, I kender til. Hvordan ville en lignende udviklingsproces se ud der? Hvad kunne der laves om på? Hvordan kunne brugerne involveres?

# AT HJÆLPE BORGEREN TIL AT GØRE BRUG AF RETTEN TIL INDFLYDELSE OG INDDRAGELSE

Som medarbejder i et socialt tilbud skal man hjælpe brugeren med at blive hørt, inddraget og få indflydelse – også uden for tilbuddet. Enten ved at deltage i møder som bisidder eller ved at tale med borgeren om hans eller hendes rettigheder i forhold til fx sagsbehandling, afgørelser eller den handleplan, som udarbejdes. For at kunne gøre dette er det vigtigt at kende brugerens rettigheder. Her følger en enkel gennemgang af nogle af de vigtigste.

## RET TIL BISIDDER

Selvom offentlige myndigheder har en særlig vejledningsforpligtelse på det sociale område, kan det være en fordel og måske indimellem en forudsætning for reel inddragelse, at man har nogen til at hjælpe sig ved møder med myndighederne. Derfor har alle borgere ret til at have en bisidder med til møder med offentlige myndigheder. Det fremgår af Forvaltningslovens § 8:

- *Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Myndigheden kan dog kræve, at parten medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse.*

- *Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1, 1. pkt., gælder ikke, hvis partens interesse i at kunne lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, eller hvor andet er fastsat ved lov.*

En bisidder er en person, man selv vælger. Det kan være en pårørende eller en anden, man har tillid til, fx en pædagog. Opgaven for bisidderen er at støtte borgeren under mødet og være et sæt 'ekstra ører'. Bisidderen kan hjælpe borgeren med at spørge myndigheden om planlagte spørgsmål, og med at huske på, hvad der bliver sagt og aftalt til møder osv. Borgeren bestemmer, hvor meget bisidderen skal 'fylde' under et møde med myndighederne.

## ANDRE VIGTIGE RETTIGHEDER

Når offentlige myndigheder behandler sager, har borgeren under sagens behandling nogle rettigheder, som understøtter vedkommendes inddragelse. Disse rettigheder er først og fremmest:

- **Ret til rådgivning og vejledning<sup>15</sup>**; man har ret til at få rådgivning og vejledning af de sociale myndigheder til løsning af de sociale problemer, man har. Rådgivningen kan gives anonymt.

- **Samtykkekrav<sup>16</sup>**; myndighederne kan normalt ikke indhente oplysninger om borgeren fra andre professionelle eller private, uden at borgeren har givet myndigheden lov til det via et samtykke.
- **Ret til aktindsigt<sup>17</sup>**; retten til at se, hvad myndighederne har skrevet i borgerens egen sag. Myndighederne har notatpligt, dvs. alle vigtige oplysninger skal skrives ned. Man behøver ikke at give en begrundelse for at ville se, hvad der står i ens sag.
- **Ret til partshøring<sup>18</sup>**; myndighederne skal inden et afslag på en ansøgning informere borgeren om væsentlige oplysninger, som borgeren ikke selv er bekendt med eller kender betydningen af. Myndigheden må ikke træffe afgørelsen, før borgeren har haft mulighed for at kommentere på disse oplysninger.
- **Ret til begrundelse og klagevejledning<sup>19</sup>**; hvis en myndighed giver afslag på en ansøgning mundtligt, har borgeren ret til at få en skriftlig afgørelse med begrundelse for afgørelsen.

Man behøver ikke at være jurist eller socialrådgiver for at tage stilling til, om en begrundelse er god nok. En tommelfingerregel er, at hvis man kan stille spørgsmå-

let 'hvorfor' til den afgørelse, der er truffet, så er den ikke tilstrækkeligt begrundet efter Forvaltningslovens regler. Man skal kunne se, hvorfor afgørelsens resultat blev sådan, som det blev. Man skal også kunne se, hvilke hensyn myndigheden har inddraget i afgørelsen.

Hvis det drejer sig om hjælp til personer med handicap, kan man spørge myndigheden, hvordan Handicapkonventionen har været inddraget i myndighedens overvejelser.

- **Ret til handleplan<sup>20</sup>**; handleplanen skal afspejle borgerens aktuelle behov for hjælp og den indsats, der skal til for at imødekomme dette behov. Hvis der er uoverensstemmelse mellem behovet og indsatsen, kan det medarbejderne kontakte myndigheden for at få revurderet handleplanen.

### **EN ANSØGNING OG EN KLAGE KAN OGSÅ VÆRE MUNDTLIG**

En ansøgning om hjælp behøver ikke at være skriftlig. Det kan også være en ansøgning, når man forhører sig hos de sociale myndigheder om mulighederne for hjælp – eller ændring af den hjælp, man allerede får.

Hvis man benytter sig af sin ret til at klage over en afgørelse, er der heller ikke krav om, at det skal foregå skriftligt. Det er tilstrækkeligt at ringe til den myndighed, som har truffet afgørelsen. Myndigheden har så pligt til at revurdere sagen, og hvis myndigheden stadig har samme opfattelse af sagen, sendes klagen videre til klagemyndigheden, som i næsten alle sociale sager er Ankestyrelsen.

# LITTERATUR OG MERE VIDEN

Hvis du har fået lyst til at vide mere, så følger herefter en litteraturliste over artikler og publikationer, der kan gøre dig endnu klogere på området.

A Ladder of Citizen Participation. Arnstein, Sherry R. JAIP, Vol. 35, no. 4, July 1969, pp. 216-224.

Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse – 4 tendenser og 7 forandringsområder. Andersson, Signe Groth og Stage, Sofie. Socialt Udviklingscenter SUS, 2014. [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

Brugerindflydelse på dagsordenen. Et inspirationskatalog om brugerindflydelse i tilbud til mennesker med udviklingshæmning. Socialt Udviklingscenter SUS, 2012.

Enkle, vigtige og verdifulle hverdagsvalg. I: Ellingsen, Karl Elling (red.), Selvbestemmelse. Egne og andres valg og verdier. Universitetsforlaget Oslo, 2007.

Guide til mere brugerindflydelse. Maack, Sussi og Ahrensburg, Maria Trangbæk. Socialt Udviklingscenter SUS, 2014. [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

Inspirationskatalog i resonans. Erfaringer, gode råd og øvelser i at sætte resonans på dagsordenen i socialpsykiatrien. Socialt Udviklingscenter SUS, 2014.

Konvention om rettigheder for personer med handicap. Det Centrale Handicapråd, 2008. [www.dch.dk](http://www.dch.dk)

Må man vaske sine underbukser selv? Iben Baadsgaard, Socialpædagogen (24/14) 05. december 2014.

På vej – mod mere brugerindflydelse. Ahrensburg, Maria Trangbæk, Andersen, Bodil Pugholm og Nielsen, Henning Søgaard. Socialt Udviklingscenter SUS og KFUM's Sociale Arbejde, 2011.

Redskabs- og metodekatalog. Ideer til arbejdet med brugerindflydelse i sociale dag- og botilbud. Mamsen, Elisabeth, Andersson, Signe Groth og Pedersen, Karen Thougård. Socialt Udviklingscenter SUS; 2015. [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

Veje til reelt medborgerskab – en kortlægning af udviklingshæmmedes vilkår for selvbestemmelse og brugerinddragelse. Holmskov, Henriette og Skov, Anne,. Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service, Socialministeriet, 2007

Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold. Brasch, Birgitte Bækgaard, Pedersen, Karen og Moltke, Freja. Socialt Udviklingscenter SUS, 2015.





Undervisningsmaterialet er udarbejdet som led i projekt Platform for brugerindflydelse under Socialt Udviklingscenter SUS.

SUS udvikler og gennemfører projekter og indsatser, der er med til at skabe bedre livsvilkår for socialt udsatte og sårbare mennesker og et godt arbejdsmiljø for medarbejdere. SUS har fokus på nye metoder, tværfaglig indsats og brugerindflydelse og -inddragelse. SUS er organiseret som en almennyttig, nonprofit forening.

Projekt Platform for brugerindflydelse (2012-15) var finansieret af Det Obelske Familiefond og Helsefonden.

[www.sus.dk](http://www.sus.dk) - [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

