

Voksenudredningsmetoden

Metodehåndbog

Voksenudredningsmetoden

Metodehåndbog

1. udgave, april 2011
2. udgave, januar 2012
3. udgave, marts 2013

Udarbejdet af Deloitte Business Consulting for Social- og Indenrigsministeriet, KL og Socialstyrelsen i forbindelse med projekt Digitalisering af Handicap og Udsatte Voksneområdet (DHUV).

Udgivet af:

Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1
5000 Odense C
Tlf.: + 45 72 42 37 00
www.socialstyrelsen.dk

Layout: KreativGrafisk

Foto: Colourbox

Håndbogen kan downloades på
www.socialstyrelsen.dk/udgivelser

Der kan frit citeres fra håndbogen med angivelse af kilde.

ISBN elektronisk udgave: 978-87-92905-68-0

Ændringer siden 2. udgave

Metodehåndbogen er i 3. udgave opdateret med en revideret oversigt over udredningsmetodens undertemaer, ligesom ydelses-, målgruppe- og tilbudsklassifikationerne også er opdateret. Derudover er en række af eksemplerne i håndbogen opdateret så de stemmer overens med metodens redskaber. Endelig er det præciseret at begrebet funktionsnedsættelse bruges i sammenhængen fysisk funktionsnedsættelse og psykisk funktionsnedsættelse, mens begrebet funktionsevnenedsættelse dækker over både fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og socialt problem.

Nedenstående er de konkrete ændringer listet, så det er muligt at printe de ændrede sider og erstatte de samme sider i 2. udgave af metodehåndbogen.

3. udgave af metodehåndbogen findes kun i elektronisk form til download og print.

- s. 4, 19-21, 24-25 og 37 – Brug af begreberne funktionsnedsættelse og funktionsevnenedsættelse korrigeret*
- s. 8 – Oversigt over bilag til metodehåndbogen er opdateret*
- s. 21 – Oversigt over temaer og undertemaer er opdateret*
- s. 22-24 – Præsentationen af de 11 overordnede temaer er opdateret*
- s. 41 – Eksempel 4.8 er opdateret*
- s. 42 – Eksempel og tilhørende tekst er opdateret*
- s. 44 – Ydelsesklassifikation og tilhørende tekst er opdateret*
- s. 45 – Tilbudsklassifikationen og tilhørende tekst er opdateret*
- s. 49 – Eksempel 4.13 er opdateret*
- s. 55 – Målgruppeklassifikationen er opdateret*
- s. 56 – Eksempel 5.3 og tekst om angivelse af målgruppe er opdateret*
- s. 66 – Eksempel 6.2 er opdateret*

1.	Introduktion til håndbogen	4
1.1	Om voksendredningsmetoden	4
1.2	Hvorfor udvikle en voksendredningsmetode?	4
1.3	Udviklingsprocessen bag metoden	5
1.4	Overblik over metoden	6
1.5	Læsevejledning	7
2.	Sagsåbning	9
2.1	Hvad siger lovgivningen om sagsåbning?	10
2.2	Redskab: Sagsåbning	11
2.3	Tjekliste til sagsåbningsfasen	16
2.4	Faglige opmærksomhedspunkter	16
3.	Sagsoplysning	17
3.1	Hvad siger lovgivningen om sagsoplysning?	18
3.2	Udredningsmetoden	19
3.3	Tjekliste til sagsoplysningsfasen	32
3.4	Faglige opmærksomhedspunkter	32
4.	Sagsvurdering	33
4.1	Hvad siger lovgivningen om sagsvurdering?	34
4.2	Samlet vurdering	35
4.3	Indsatsformål og indsatsmål	38
4.4	Specificering af mulige indsatser	40
4.5	Redskab: Indstilling	46
4.6	§ 141 Handleplan	47
4.7	Tjekliste til sagsvurderingsfasen	50
4.8	Faglige opmærksomhedspunkter	50
5.	Afgørelse	51
5.1	Hvad siger lovgivningen om afgørelsen?	52
5.2	Begrundelse	53
5.3	Angivelse af borgerens målgruppe	55
5.4	Skabelon til afgørelsesbrev	57
5.5	Tjekliste til afgørelsesfasen	60
5.6	Faglige opmærksomhedspunkter	60
6.	Bestilling af social indsats	61
6.1	Hvad siger lovgivningen om bestilling?	62
6.2	Redskab: Bestilling	63
6.3	Tjekliste til bestillingsfasen	68
6.4	Faglige opmærksomhedspunkter	68
7.	Sagsopfølgning	69
7.1	Hvad siger lovgivningen om opfølgning?	70
7.2	Redskab: Opfølgning og tilsyn	71
7.3	Typiske handlemuligheder efter opfølgningen	75
7.4	Tjekliste til sagsopfølgningsfasen	76
7.5	Faglige opmærksomhedspunkter	76

1. Introduktion til håndbogen

1.1 Om voksenudredningsmetoden

Social- og Integrationsministeriet og KL har udviklet en ny metode til sagsbehandling og udredning på handicap- og udsatte voksneområdet. Metoden hedder ”Voksenudredningsmetoden” og har til formål at forbedre den faglige og lovgivningsmæssige kvalitet i sagsbehandlingen – med udgangspunkt i den enkelte borger. Metoden skal også styrke styringen af området, ved bedre ledelsesinformation og økonomiske overvejelser i sagsbehandlingen.

Metoden tydeliggør myndighedsrollen i sagsbehandlingen, idet metoden dækker hele sagsbehandlingsprocessen på handicap- og udsatte voksneområdet. Metoden indeholder redskaber til at understøtte alle væsentlige sagstrin, dvs. modtagelse af henvendelse om hjælp, udredning af borgeren, udarbejdelse af afgørelse og handleplan, bestilling af indsats samt opfølgning herpå. Endvidere er metoden designet, således at økonomiske overvejelser sker som en integreret del af sagsbehandlingen.

Metoden kan anvendes til sagsbehandling og udredning af borgere med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer og dækker dermed de forskellige målgrupper på området. Metoden er udviklet med henblik på at understøtte sagsbehandling og tildeling af ydelser indenfor Serviceloven og almenboligloven. Det er dog muligt for kommunerne at anvende metoden på andre områder også.

I denne metodehåndbog introduceres voksenudredningsmetoden og de tilhørende redskaber.

1.2 Hvorfor udvikle en voksenudredningsmetode?

Det overordnede sigte med voksenudredningsmetoden er at skabe grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum. For at opnå dette har metoden både fokus på at understøtte en systematisk udredning af borgerens behov og på at tilrettelægge en lovmedholdelig og effektiv sagsbehandlingsproces.

Udredningen skal give sagsbehandleren en struktureret viden om borgerens problemer, ressourcer og ønsker og dermed skabe et grundlag for at træffe afgørelse. På baggrund heraf kan myndigheden iværksætte hjælpen og følge op på indsats og resultater.

Oplysninger til brug for ledelsesinformation registreres således løbende af sagsbehandleren som led i selve sagsbehandlingen. Metoden skaber på den måde grundlag for opsamling af relevant og valid ledelsesinformation til økonomisk og faglig styring af indsatsen.

Der er meget store forskelle på målgrupperne på handicap- og udsatte voksneområdet. Derfor er metoden udviklet, så sagsbehandleren i dialog med borgeren tilpasser udredningen til den enkelte borger, blandt andet i forhold til hvilke oplysninger det er relevant at indsamle. Metoden understøtter således, at sagsbehandleren undervejs i udredningen løbende vurderer, hvad der er relevant at afdække omkring borgerens situation.

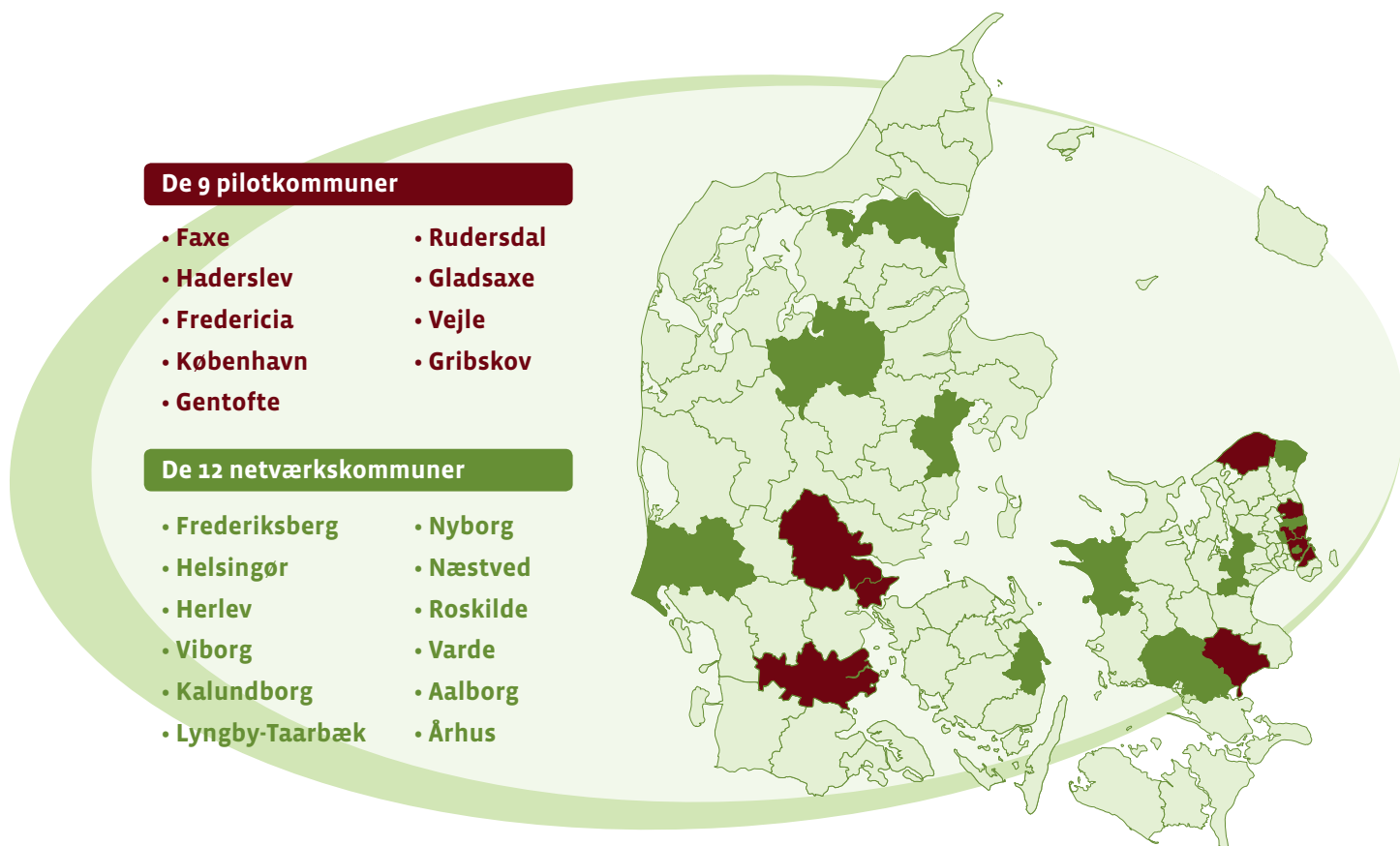
Udover udredningen omfatter metoden en række redskaber, som understøtter sagsbehandleren i de øvrige dele af sagsbehandlingsprocessen, fx handleplanen, indstillingen, afgørelsen, bestillingen og opfølgningen.

Redskaberne i voksenudredningsmetoden hverken kan eller skal erstatte sagsbehandlerens faglighed eller krav i lovgivningen, men skal i stedet bidrage til at skabe en stringent ramme for de faglige og administrative aktiviteter i sagsbehandlingsforløbet.

1.3 Udviklingsprocessen bag metoden

Voksenudredningsmetoden er resultatet af en omfattende udviklings- og afprøvningsproces i perioden 2009-2011, som har involveret både kommunale sagsbehandlere og ledere samt faglige og lovgivningsmæssige eksperter, ligesom udviklingen er baseret på en række analyser af området. Deloitte Business Consulting har i samarbejde med Social- og Integrationsministeriet og KL varetaget den samlede proces fra de indledende analyser til udviklingen og afprøvningen af metoden.

I alt 21 kommuner har været en del af projektet, hvoraf sagsbehandlere og ledere i 9 pilotkommuner henover et forløb på halvandet år har deltaget i den konkrete udvikling og afprøvning af den nye metode.



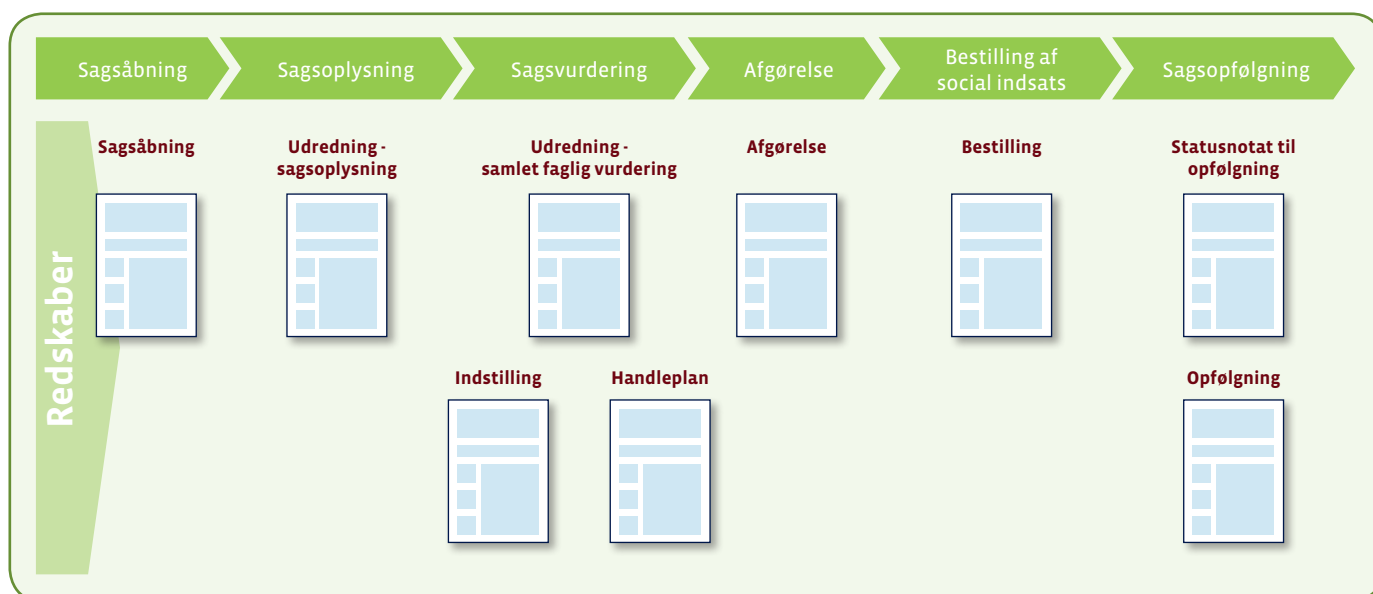
For at sikre praksisanvendelse og kvalitet har sagsbehandlerne i pilotkommunerne testet metoden i deres daglige arbejde med udredning og sagsbehandling på området. De har løbende meldt tilbage på erfaringerne, og på denne baggrund er metoden blevet justeret og tilpasset sagsbehandlernes konkrete behov.

Yderligere 12 kommuner har deltaget i et kommunalt netværk, som løbende har kvalitetssikret metoden i forhold til deres behov og erfaringer. Endvidere har projektet inddraget både faglige og lovgivningsmæssige eksperter, dels for at sikre understøttelse af lovgivningen og dels for at sikre, at metoden bygger på aktuelt bedste viden på området, herunder forskning.

1.4 Overblik over metoden

Voksenudredningsmetoden er bygget op omkring faserne i sagsbehandlingen på handicap- og ud-satte voksneområdet, dvs. sagsåbning, sagsoplysning, sagsvurdering, afgørelse, bestilling af social indsats og sagsopfølgning.

Nedenfor er vist de redskaber og hovedaktiviteter, der samlet set understøtter voksenudredningsmetoden igennem de seks faser i et sagsbehandlingsforløb.



Redskaberne bidrager til at systematisere sagsbehandlingen og udredningen, herunder de oplysninger som er relevante at opsamle og registrere i forløbet – fra der modtages en henvendelse om hjælp, til der følges op på den leverede indsats.

På tværs af de 6 faser har voksenudredningsmetoden til formål at understøtte en målrettet og lov-medholdelig sagsbehandling på området. Metoden skal dermed understøtte, at sagsbehandlingen følger en række centrale principper for god sagsbehandling, bl.a.:

- › **Borgerinddragelse.**
- › **Indhentning af relevant sagsoplysning, herunder inddragelse af relevante aktører.**
- › **Adskillelse af sagsoplysninger og vurdering.**
- › **Relevant dokumentation.**
- › **Ressourcefokus i sagsbehandlingen.**
- › **Økonomisk ansvarlighed, dvs. valg af den indsats, som både er fagligt rigtig og økonomisk mest fordelagtig.**

For at sikre dette bygger metoden på systematiske arbejdsgange fra borgerens henvendelse (sagsåbning) til opfølgning på den iværksatte indsats (sagsopfølgning), ligesom den baserer sig på en række understøttende skabeloner og redskaber som fx handleplan, afgørelse og bestilling. Endvidere understøtter metoden entydig kommunikation og koordinering med udfører, ligesom metoden gør det muligt at foretage den nødvendige koordinering med øvrige forvaltninger og eksterne samarbejdspartnere som fx læger og hospitaler. Og endelig skaber metoden grundlag for levering, opfølgning og generering af relevant ledelsesinformation.

Det er vigtigt at understrege, at metoden skal ses i sammenhæng med lovgivningen på området. Dvs. at sagsbehandleren ved anvendelse af metoden og metodens redskaber altid skal tage afsæt i gældende lovgivning. Det betyder, at man som sagsbehandler ikke alene skal forholde sig til metoden, men også har brug for at kende til og kunne inddrage de relevante, gældende lovgivningsmæssige bestemmelser samt lovgivningens intentioner.

Samtidig er det et centralt budskab, at den kronologiske måde, hvorpå sagsbehandlingsforløbet og anvendelsen af metoden er beskrevet på, ikke altid afspejler den forskelligartethed, som karakteriserer virkeligheden. Formålet med metodehåndbogen er således at udarbejde en overskuelig håndbog, som kan bruges til fx opslagsværk i de forskellige faser i sagsbehandlingen.

I praksis finder nogle af aktiviteterne sted parallelt, eller nogle sager starter et stykke henne i processen, fordi borgeren allerede er kendt i kommunen. Endnu andre begynder, fordi opfølgningen på en igangværende indsats har vist, at det er nødvendigt.

Metoden er primært udviklet til servicelovens område og herunder voksneområdet. Det kan eksempelvis være tildeling af botilbud, dagtilbud, beskyttet beskæftigelse, ledsagelse, misbrugsbehandling, støttekontaktperson eller dækning af nødvendige merudgifter. Metoden er udviklet med henblik på at omfatte alle ansøgningssager, men der vil dog naturligvis være forskel på, hvordan metoden anvendes alt afhængig af den enkelte borger, fx hvor dybdegående en udredning der er behov for at gennemføre, og hvilke problemstillinger der skal udredes.

Metoden bygger på det, der kaldes enkeltsags-princippet. En enkeltsag defineres som *'myndigheds-sag, der samler alle sagsinformationer, som ligger til grund for én afgørelse'¹. En sag er således knyttet op på en afgørelse. Når der tales om en persons samlede sager (enkeltsager), kaldes dette for 'samesag'. Dette for at kunne skelne den enkelte ansøgning/afgørelse fra samlingen af ansøgninger/afgørelser i relation til en borger.*

1.5 Læsevejledning

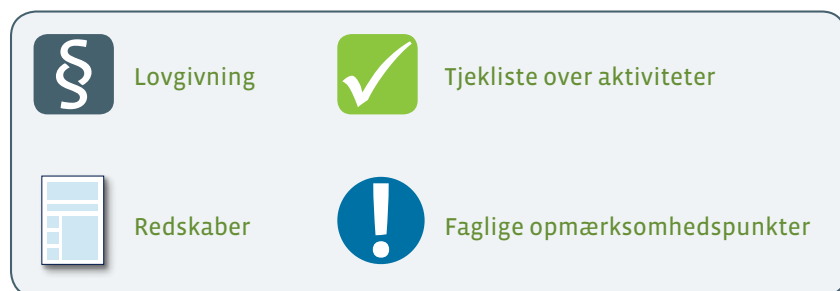
Metodehåndbogen kan både bruges som opslagsværk i det daglige og som introduktion til metoden fra start til slut.

Metodehåndbogen er bygget kronologisk op omkring de seks faser i sagsbehandlingsprocessen. For hver fase/afsnit introduceres først de væsentligste rammer i lovgivningen for den pågældende del af metoden og herefter de relevante redskaber, deres formål og opbygning, samt hvordan de tænkes anvendt.

For at understøtte brugen af metodehåndbogen som et opslagsværk er hvert afsnit bygget op efter samme systematik:

- 】 **Hvad siger lovgivningen?**
- 】 **Præsentation af metodens redskaber.**
- 】 **Tjekliste over centrale aktiviteter.**
- 】 **Faglige opmærksomhedspunkter.**

Tanken er, at denne systematik skaber genkendelighed og dermed gør det nemmere for sagsbehandleren at finde lige præcis de oplysninger og den vejledning, der er brug for i den konkrete situation. De enkelte punkter i hvert afsnit er tydeliggjort med hver deres særskilte symbol, jf. oversigten nedenfor.



Afslutningsvist indeholder metodehåndbogen en række bilag, der både præciserer metoden og dens enkeltdele, giver yderligere hjælp til udvalgte dele af metoden samt indeholder en række baggrundsoplysninger om metoden. Bilagene omfatter:

- › **Bilag A: Beskrivelse af temaerne i udredningsmetoden**
- › **Bilag B: Oversigt over de strukturerede data i metoden**
- › **Bilag C: Notat om begreber udviklet i metoden, herunder baggrund og begrebsarbejdet samt samtlige udviklede begreber**
- › **Bilag D: Samlet oversigt over redskaberne i metoden**
- › **Bilag E: Konkrete eksempler på anvendelse af metoden på 3 forskellige borgercases**
- › **Bilag F: FAQ til voksendredningsmetoden**
- › **Bilag G: Notat om sagsbehandlingsreglerne bag voksendredningsmetoden**
- › **Bilag H: Sammenhæng mellem ydelser, tilbudstyper, lovhjemmel og kontoplansnumre**

Bilagene samler således en mere dybdegående og detaljeret gennemgang af udvalgte områder indenfor metoden, som selve håndbogen beskriver på et mere overordnet niveau. Udover metodehåndbogen og tilhørende bilag er der udarbejdet forskelligt informationsmateriale om metoden, bl.a. en introducerende pjece om metoden, en særlig pjece om metoden til udførere på området, en implementeringsvejledning og et kvalitetssikringsredskab til intern brug hos myndigheden.

Det samlede informationsmateriale kan findes på:
Socialstyrelsens hjemmeside www.socialstyrelsen.dk/dhuv
og KL's hjemmeside www.kl.dk/dhuv

2. Sagsåbning



Tjekliste til sagsåbningsfasen

Som led i sagsåbningsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Registrere henvendelse og baggrunden herfor.
- › Evt. registrere tilbud, ydelse og paragraf, hvis ansøgningen er tilstrækkelig klar.
- › Registrere at borger er informeret om sine rettigheder og pligter i sagsforløbet.
- › Registrere basisoplysninger vedr. borger, herunder fx værgemål og partsrepræsentation, indhentelse af samtykke, indhentelse af oplysninger, betalingskommune og handlekommune mv.
- › Registrere eventuelle særlige forhold vedr. borgerinddragelse.
- › Fastlægge det videre forløb.

2. Sagsåbning

Sagsåbningen er den første fase i sagsbehandlingsforløbet. Formålet med fasen er at starte sagsbehandlingsprocessen op på et godt og korrekt grundlag. Sagsbehandleren skal bl.a. dokumentere henvendelsen, oprette en sag, aftale det videre forløb og oplyse borgeren om vedkommendes rettigheder og pligter i sagsbehandlingsforløbet.

Redskabet understøtter åbningen af en ansøgningssag (dvs. en sag, der fører frem til en afgørelse), og skal anvendes, når sagsbehandleren vurderer, at henvendelsen kan føre til en ansøgning. Det er således som udgangspunkt ikke tanken, at råd og vejledning eller løbende henvendelser i en sag dokumenteres i redskabet, men derimod i kommunens journal. Redskabet kan samtidig være med til at afklare, om der reelt er tale om en ansøgningssag eller blot en henvendelse hvor borgeren fx skal henvises til en anden afdeling. Aktiviteterne i sagsåbningen kan variere i praksis på tværs af sags typer og på tværs af kommuner samt i forhold til, om den pågældende borger på forhånd er kendt i forvaltningen. I det følgende præsenteres først de lovgivningsmæssige rammer for sagsåbningen og herefter metodens redskab til åbning af sagen. Redskabet kan anvendes uanset den enkelte kommunes organisering samt på tværs af sagstyper.

2.1 Hvad siger lovgivningen om sagsåbning?

Boksen nedenfor beskriver en række væsentlige lovgivningsmæssige krav til sagsåbningen.



Vejledningsforpligtelsen

En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde (Forvaltningsloven § 7).

Hjælp efter hele den sociale lovgivning

Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning (Lovgivning om retssikkerhed og administration på det sociale område § 5).

Værgemål og partsrepræsentation:

Borgeren kan lade sig repræsentere af en partsrepræsentant (FL § 8). Partsrepræsentanten har beføjelser som part efter forvaltningsloven. Myndigheden kan kræve at parten medvirker personligt, når det har betydning for sagens afgørelse.

Kommunalbestyrelsen skal påse, om der er pårørende eller andre, der kan varetage interesserne for en person med betydelig nedsat psykisk funktionsevne. Kommunalbestyrelsen skal være opmærksom på, om der er behov for at bede statsforvaltningen om at beskikke en værge efter værgemålsloven (SL § 82).

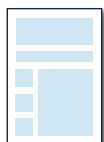
Samtykke:

Som hovedregel skal myndigheden have samtykke fra borgeren til at indhente oplysninger fra andre myndigheder, sygehuse mv. (RL §§ 11a-11c og PL §§3-7).

Når myndigheden modtager en henvendelse om hjælp til en borger, skal sagsbehandleren foretage en vurdering af, hvordan henvendelsen skal behandles. Det handler bl.a. om at vurdere, hvorvidt sagsbehandlerens egen afdeling kan behandle henvendelsen, eller om den skal behandles et andet sted i kommunen. Dernæst skal sagsbehandleren vurdere, hvorvidt henvendelsen kan håndteres ved at yde vejledning og bistand til den person, der har rettet henvendelse, eller om der er grundlag for at starte en egentlig ansøgningssag.

Sagsbehandleren er endvidere forpligtet til at rådgive eller henvise borgeren videre, hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren kan ydes hjælp efter en anden paragraf indenfor den sociale lovgivning, som sagsbehandleren ikke selv varetager behandlingen af.

Før der kan oprettes en ansøgningssag, skal der således i henhold til lovgivningen være en konkret henvendelse om hjælp til en borger. Der er ingen lovmæssige krav til, hvilken form henvendelsen skal have, og der er altså ikke krav om skriftlige ansøgninger. Der stilles dog krav om, at myndigheden dels dokumenterer henvendelsen, dels orienterer borgeren om, at der registreres elektroniske oplysninger om borgeren. Hvis sagsbehandleren vurderer, at der er behov for at indhente oplysninger fra andre, skal borgeren endvidere give samtykke hertil. Lovgivningen giver mulighed for, at meddelelser kan sendes digitalt, hvis det foregår med sikker kommunikation, dvs. nem id eller digital signatur. Sagsbehandleren skal derudover være opmærksom på, om borgeren allerede har en værge eller en partsrepræsentant, eller om der er behov for at tildele borgeren en af delene.



2.2 Redskab: Sagsåbning

Voksenudredningsmetoden indeholder et redskab, som har til formål at understøtte åbningen af en sag, herunder:

- › **Registrering af henvendelse, bl.a. afdækning af hvilket behov for hjælp, der ligger til grund for henvendelsen og dermed konkretisering af ansøgningen.**
- › **Orientering om borgerens rettigheder og pligter i det kommende sagsbehandlingsforløb.**
- › **Dokumentation af aftaler vedr. det videre forløb, bl.a. registrering af samtykke ved indhentning af oplysninger fra andre og planlægning af hvad der videre skal ske i sagen.**

I det følgende gennemgås de enkelte dele af sagsåbningsredskabet.

2.2.1 Registrering af henvendelse

Borgerens ansøgning er sagsbehandlerens mandat til at påbegynde oplysningen af sagen, og derfor er det vigtigt, at sagsbehandleren allerede fra den første henvendelse søger at afklare, hvad borgerens ansøgning drejer sig om.

Sagsåbningsredskabet understøtter, at sagsbehandleren indledningsvist angiver, hvad henvendelsen overordnet set drejer sig om, dvs. hvilke umiddelbare behov har borgeren, og/eller hvilke problemstillinger drejer henvendelsen sig om.

Det vil være forskelligt, hvor præcis borgeren allerede fra starten kan være omkring hvilken specifik hjælp, som vedkommende ansøger om. I sådanne tilfælde er det vigtigt, at sagsbehandleren løbende søger at klarlægge ansøgningen i en dialog med borgeren – og ofte vil den endelige ansøgning først kunne fastlægges som led i udredningen. Det er således langt fra alle henvendelser, hvor sagsbehandleren allerede fra start kan registrere ansøgningen præcist.

Nedenfor ses to eksempler på, hvordan en henvendelse er dokumenteret. I den første henvendelse er der tale om en relativ klar ansøgning, mens ansøgningen i henvendelse 2 er mere uklar.

Eksempel 2.1: henvendelse

Hvad drejer henvendelsen sig om?
(beskrivelse af problemstillingen og behov for hjælp)

Andreas er udviklingshæmmet og bor pt. hjemme hos sin mor. Moderen har på grund af sygdom ikke mulighed for at have ham boende længere, og Andreas ønsker derfor at komme i et botilbud.

Eksempel 2.2: Henvendelse

Hvad drejer henvendelsen sig om?
(beskrivelse af problemstillingen og behov for hjælp)

Anne henvender sig, fordi hun gerne vil have hjælp til at få styr på sit liv og sin økonomiske situation. Hun er meget bekymret, fordi hun ikke synes, at hendes datter trives og synes ikke hun selv har redskaber til at håndtere dette.

I begge eksempler har sagsbehandleren angivet, hvad problemstillingen bag henvendelsen handler om, således at der er tilstrækkelige oplysninger til at igangsætte den egentlige udredning af borgeren. *Det er dog ikke hensigten, at sagsbehandleren allerede i sagsåbningen skal påbegynde udredningen, men udelukkende indsamle tilstrækkelige oplysninger til, at det kan afklares, hvad der videre skal ske i sagsforløbet.* Som eksempel 1 viser, kan angivelse af borgerens egne ord bidrage til at synliggøre borgerens ønsker og perspektiver i forhold til henvendelsen.

Konkretisering/specificering af ansøgningen

Hvis borgeren klart beskriver sin ansøgning, understøtter metoden, at sagsbehandleren registrerer ansøgningen på dette tidspunkt. Til brug herfor anvender sagsbehandleren en række standardiserede kategorier til at registrere borgerens ansøgning, opdelt i hhv. ydelser og tilbud. Dermed sikrer redskabet, at der allerede fra start sættes fokus på selve ansøgningen om hjælp og dermed grundlaget for at indhente oplysninger i sagen.

Metoden indeholder ydelseskategorier, som dækker de lovbestemte ydelser på handicap- og udsatte voksne-området. Kategorierne beskriver, hvad borgeren søger om hjælp til, og de samme kategorier anvendes senere i forløbet, hvis borgeren tildes en indsats. Det er muligt at vælge enkeltstående ydelser eller kombinere ydelser alt afhængig af den konkrete ansøgning (jf. Bilag C om begreber).

Metoden indeholder endvidere 5 overordnede begreber for tilbud: hhv. ambulant tilbud til voksne, dagtilbud til voksne, botilbud til voksne, tilbud med myndighedsbeføjelse og udgående tilbud til voksne. Tilbudskategorierne skal forstås som den organisatoriske ramme, indenfor hvilken en eller flere ydelser leveres.

Anvendelsen af ydelses- og tilbudskategorierne er nærmere beskrevet i afsnit 4.4 Specificering af mulige indsatser, og introduktion til de enkelte tilbuds- og ydelseskategorier er givet i bilag C. Nedenfor er angivet et eksempel på registrering af en klar ansøgning.

Eksempel 2.3: Klar ansøgning

Hvad drejer henvendelsen sig om? (beskrivelse af problemstillingen og behov for hjælp)	Andreas er udviklingshæmmet og bor pt. hjemme hos sin mor. Moderen har fået svær gigt og har derfor ikke mulighed for at have ham boende længere, og Andreas ønsker derfor at komme i et botilbud.
Er det klart hvad borgeren søger om?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Hvis ja, angiv da hvad borgeren søger om (afkrydsning af ydelser/§)	
<input checked="" type="checkbox"/> Støtte til praktiske opgaver i hjemmet (§ 85) <input checked="" type="checkbox"/> Støtte til personlig pleje (§ 85) <input checked="" type="checkbox"/> Støtte til indkøb og kost (§ 85)	<input checked="" type="checkbox"/> Midlertidigt ophold (§ 107)
Hvis ja, angiv tilbud (afkrydsning af tilbud)	<input checked="" type="checkbox"/> Midlertidigt botilbud

Hvis det ikke er tydeligt, hvad borgeren søger om på dette tidspunkt, skal sagsbehandleren ikke afkrydse konkrete tilbud eller ydelser. Afkrydsningen foretages i stedet ved afslutningen af udredningen, så det sikres, at der er klarhed over ansøgningen, før sagsbehandleren påbegynder udarbejdelse af den faglige vurdering.

Registrering af hvor henvendelsen kommer fra

Næste skridt er at registrere, hvorfra henvendelsen kommer, dvs. enten fra borgeren selv eller fra en person, der henvender sig på borgerens vegne, fx borgerens læge, et hospital, en anden sagsbehandler, et tilbud, pårørende osv.

Såfremt henvendelsen ikke kommer fra borgeren, skal sagsbehandleren kontakte borgeren for at sikre, at borgeren er indforstået med, at der påbegyndes en sag. Sagsbehandler registrer oplysningen ved at afkrydse i sagsåbningsredskabet, om borgeren er indforstået med henvendelsen. Hvis borgeren ikke er indforstået med henvendelsen, kontakter sagsbehandleren borgeren og afklarer, hvorvidt han eller hun ønsker, at sagen startes op.

Nedenfor ses et udfyldt eksempel på registrering af, hvor henvendelsen kommer fra.

Eksempel 2.4: Henvendelse

Henvendelse Hvor kommer henvendelsen fra?	<input type="checkbox"/> Borger <input checked="" type="checkbox"/> Pårørende (Andreas mor, Gitte Hansen, Nørregade 3B, 2300 Kbh. S) <input type="checkbox"/> Læge (angiv kontaktoplysninger) <input type="checkbox"/> Hospital (angiv kontaktoplysninger) <input type="checkbox"/> Anden forvaltning (angiv kontaktoplysninger) <input type="checkbox"/> Igangværende indsats (angiv kontaktoplysninger) <input type="checkbox"/> Anden kommune <input type="checkbox"/> Andre (angiv kontaktoplysninger)
Er borgeren indforstået med henvendelsen?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

2.2.2 Dokumentation af aftaler vedr. det videre forløb

Dernæst lægger redskabet op til, at sagsbehandleren dokumenterer aftaler om det videre forløb.

Dette består typisk i at arrangere og dokumentere en mødeaftale med borgeren, fx i borgerens hjem, på det botilbud hvor borgeren befinder sig, hos kommunen eller til udskrivningskonference på hospitalet. Dette er eksemplificeret i nedenstående.

Eksempel 2.5: Aftaler om det videre forløb

Aftaler om det videre forløb
Hvilke aftaler er indgået med borgeren om det videre forløb

Der er aftalt møde med Andreas og hans mor d.1.oktober 2010

I den forbindelse understøtter redskabet, at sagsbehandleren oplyser borgeren om, at formålet med mødet er at undersøge borgerens behov for hjælp med henblik på at kunne træffe afgørelse om, hvorvidt borgerens ansøgning kan imødekommes. Endvidere skal borgeren orienteres om sin ret til bisidder eller partsrepræsentant på mødet.

Sagsbehandleren skal desuden angive, hvis borgeren har en værgemål eller en partsrepræsentant. I så fald skal sagsbehandleren allerede fra starten af sagsbehandlingen sørge for at involvere og kommunikere til disse parter.

Eksempel 2.6: Værgemål, partsrepræsentant, samt rettigheder og pligter

Værgemål og repræsentation
Angiv, hvis relevant

(værgemål og partsrepræsentant fremkommer automatisk hvis det tidligere er registreret om borgeren)

Værgemål

- Værgemål (§ 5)
- Værgemål med frataget retslig handleevne (§ 6)
- Samværgemål (§ 7)
- Værgemål (angiv kontaktoplysninger)

Repræsentation

- Bisidder
- Partsrepræsentant
- Fuldmagt - hvis ja, angiv hvad der er givet fuldmagt til:

Rettigheder og pligter

Er borgeren informeret om rettigheder og pligter:

Ret til bisidder og partsrepræsentant

Er borgeren informeret om at oplysningerne er registreret elektronisk?

Ja
 Nej

Registrering af samtykke

Hvis sagsbehandler allerede på dette tidspunkt vurderer, at der kan være behov for at indhente op-

lysninger fra andre, skal sagsbehandleren få borgerens samtykke hertil. Dette kan ske skriftligt eller mundtligt, men samtykket skal altid registreres i sagen, hvorfor der er mulighed for at angive dette i sagsåbningsredskabet. Indhentelse af samtykke på dette tidlige tidspunkt i sagen er udelukkende relevant, hvis det er tydeligt, hvad og fra hvem, der er behov for af yderligere oplysninger. Samtykke skal således indhentes specifikt for den enkelte sag.

Registrering af samtykke og indhentelse af oplysninger fremgår af nedenstående:

Eksempel 2.7: Samtykke

Samtykkeerklæring Er det relevant at indhente samtykke? Hvis ja, angiv hvordan samtykke er modtaget:	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Mundtligt samtykke <input checked="" type="checkbox"/> Skriftligt samtykke
Indhentelse af oplysninger Er der modtaget samtykke om indhentning af oplysninger fra:	<input checked="" type="checkbox"/> Egen læge (Knud Henriksen, Borupsallé 34, 2200. Kbh. N) <input type="checkbox"/> Speciallæge (angiv læge) <input type="checkbox"/> Hospital (angiv hospital) <input type="checkbox"/> A-kasse (angiv a-kasse) <input checked="" type="checkbox"/> Tilbud (Solhaven, Bakkegårdsvej 23, 2300 Kbh. S) <input type="checkbox"/> Arbejdsgiver (angiv arbejdsgiver) <input type="checkbox"/> Tidligere opholdskommune (angiv opholdskommune) <input checked="" type="checkbox"/> Andre forvaltninger (Børne- og ungeforvaltningen) Andre:(angiv hvilke)

Afkrydsningen af disse informationer (orientering om rettigheder/pligter, indhentning af samtykke og angivelse af evt. værgemål og repræsentation) har dels til formål at huske sagsbehandleren på at orientere borgeren om en række centrale lovgivningsmæssige krav, dels at give myndigheden overblik over, hvorvidt der i den enkelte sag og på tværs af sager er handlet i overensstemmelse med forskrifterne i lovgivningen.

Særlig hensyn og angivelse af betalings-/handlekommune

Der er endvidere afslutningsvist mulighed for, at sagsbehandleren angiver, hvis der er særlige hensyn eller tiltag, der skal til for at sikre borgerens inddragelse i sagsbehandlingen. Eksempelvis kan der være behov for tolkebistand, eller borgerens inddragelse kan forudsætte, at mødet finder sted i borgerens hjem.

Endelig skal sagsbehandleren notere borgerens betalingskommune, hvis det ikke er egen kommune. Derved sikres det, at sagsbehandler allerede fra starten af sagen er opmærksom på, at det kan være en anden kommune, som er betalingskommune for borgeren.

Nedenfor ses et udfyldt eksempel med ovenstående elementer.

Eksempel 2.8: Borgerinddragelse, betalings- og handlekommune

Borgerinddragelse - særlige forhold Eventuelle særlige forhold der skal adresseres for at borgeren kan indtages i sagsbehandlingen?	Det er vigtigt at give sig god tid til at kommunikere på et niveau, hvor Andreas kan være med. Andreas kan gøre sig forståelig ud fra sit verbale sprog, men bruger også lyde og tegn når han skal udtrykke sig.
Handle- og betalingskommune Angiv kun hvilken kommune, hvis det ikke er egen kommune	<input checked="" type="checkbox"/> Anden handlekommune (København) <input type="checkbox"/> Anden handlekommune (angiv hvilke)

2.3 Tjekliste til sagsåbningsfasen



Som led i sagsåbningsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter: Registrere henvendelse og baggrunden herfor.

- › Evt. registrere tilbud, ydelse og paragraf, hvis ansøgningen er tilstrækkelig klar.
- › Registrere at borger er informeret om sine rettigheder og pligter i sagsforløbet.
- › Registrere basisoplysninger vedr. borger, herunder fx værgemål og partsrepræsentation, indhentelse af samtykke, indhentelse af oplysninger, betalingskommune og handlekommune mv.
- › Registrere eventuelle særlige forhold vedr. borgerinddragelse.
- › Fastlægge det videre forløb.

2.4 Faglige opmærksomhedspunkter



- › Anvend sagsåbningsredskabet til ansøgningssager.
- › Hav fokus på at afdække årsagerne til henvendelse og herefter registrere henvendelsen kort og præcist.
- › Vær opmærksom på, at der ikke skal registreres hvad borgeren præcist søger om, med mindre det er helt entydigt og klart. I mange sager vil det først være i forbindelse med udredningen, at den endelige ansøgning fastlægges.
- › Vurder behov for indhentning af samtykke.
- › Orienter borgeren om dennes rettigheder og pligter i sagsbehandlingsforløbet.



3. Sagsoplysning



Tjekliste til sagsoplysningsfasen

Som led i sagsoplysningsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Gennemføre udredning, herunder:
 - Løbende vurdere hvilke udredningstemaer som er relevante at anvende
 - Indhente oplysninger fra borger
 - Vurdere behov for indhentning af oplysninger fra andre parter og indhente disse, hvis relevant
 - Registrere sagsbehandlers bemærkninger
 - Angive funktionsniveau og behandlede undertemaer.
- › Angive samlet funktionsvurdering.

3. Sagsoplysning

I denne fase oplyser sagsbehandleren sagen, dvs. gennemfører en udredning af borgerens situation og behov og skaber dermed grundlaget for udarbejdelse af en faglig vurdering om tildeling af hjælp (eller afslag). Endvidere udgør udredningen grundlag for formulering af mål og iværksættelse af den rigtige indsats.

I det følgende præsenteres først de lovgivningsmæssige rammer for sagsoplysningen og herefter udredningens indhold, opbygning og anvendelse.

3.1 Hvad siger lovgivningen om sagsoplysning?

Boksen nedenfor beskriver en række væsentlige lovgivningsmæssige krav til sagsoplysningen.



Tilstrækkelig oplysning af sagen

Det er myndighedens ansvar, at sagen bliver tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse. Samtidig må myndigheden kun indhente oplysninger om forhold, der har direkte betydning for den pågældende ansøgning. (FL § 32, RL § 10 og PL § 5)

Behandling af oplysninger

Oplysninger, som behandles, skal være relevante og tilstrækkelige og ikke omfatte mere, end hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil oplysningerne indsamles, og de formål, hvortil oplysningerne senere behandles (PL § 5 stk.2)

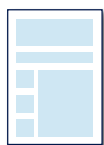
Borgerinddragelse

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed (RL § 4).

Det er sagsbehandlerens ansvar at oplyse sagen tilstrækkeligt til, at der kan træffes en afgørelse. Samtidig skal sagsbehandleren være opmærksom på ikke at overoplyse sagen. Oplysningerne i udredningen skal således være relevante for den givne ansøgning og skal omfatte de informationer, der er nødvendige for at opnå formålet med udredningen. Herunder ligger også et ansvar for, at sagen belyses ud fra de relevante muligheder i lovgivningen for at modtage hjælp.

Sagsbehandleren skal vurdere, hvorvidt der er brug for at indhente oplysninger fra eksterne parter som fx borgers egen læge, fra hospitalet, fra specialtilbud m.v. og/eller fra øvrige forvaltninger i kommunen. Som hovedregel skal sagsbehandleren altid have samtykke fra borgeren for at indhente oplysninger fra andre. Det er dog tilladt at genanvende oplysninger, såfremt disse ikke er forældede. Borgeren skal inddrages i sagsoplysningen i størst muligt omfang, og det er myndighedens ansvar at tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at borgeren har mulighed for at medvirke i sagsoplysningen.

Sagsoplysningsfasen omfatter i den forbindelse typisk et eller flere personlige møder med borgeren og evt. borgerens pårørende. Møderne gennemføres fx på kommunen, ved hjemmebesøg, besøg på tilbud eller hospital alt afhængig af sagsbehandlerens vurdering og borgerens ønsker.



3.2 Udredningsmetoden

Udredningsmetoden har til formål at understøtte en dækkende oplysning og vurdering af den enkelte borgers situation og ansøgning, herunder borgerens problemer, ressourcer og ønsker. I forlængelse af dette skal metoden understøtte en udredning, som er tilpasset borgerens konkrete behov. I udredningen skal sagsbehandleren derfor kun afdække de temaer og registrere de oplysninger, der har relevans for den konkrete ansøgning. Det er den enkelte sagsbehandlers socialfaglige vurdering, der afgør, hvor omfattende udredningen skal være i den enkelte sag.

I det følgende præsenteres indhold, opbygning og anvendelse af udredningsmetoden, herunder:

- › **Temaerne i udredningen.**
- › **Struktur og systematik for registrering af oplysninger.**
- › **Angivelse af funktionsniveau.**
- › **Angivelse af samlet vurdering.**

3.2.1 Temaer i udredningen af borgerens behov

Voksenudredningsmetoden fokuserer på at afdække, hvordan borgerens fysiske eller psykiske funktionsnedsættelse og/eller sociale problemer påvirker borgerens mulighed for at deltage aktivt i samfundet. Endvidere har udredningen fokus på omgivelsesfaktorernes betydning, så der også sættes fokus på de udefrakommende faktorer, som har indvirkning på måden, hvorpå borgeren kan mestre sin funktionsnedsættelse eller sociale problem.

På den måde henter metoden inspiration i ICF's systematik, der anskuer borgerens funktionsevne i et bredt og dynamisk perspektiv. Funktionsevne er en fællesbetegnelse for borgerens evne til at udføre daglige aktiviteter og deltage aktivt i samfundslivet. Funktionsevnenedsættelse betyder, at borgeren er begrænset i forhold til at deltage i samfundslivet og gennemføre daglige aktiviteter. Ifølge ICF skal borgerens funktionsevne vurderes i relation til det daglige liv og de omgivelser, som for borgeren opleves som normale². Måden hvorpå borgeren reelt påvirkes af sin funktionsnedsættelse og/eller sociale problem er således afhængig af sociale, fysiske og personlige forudsætninger.

Med henblik på at belyse hvordan borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem påvirker borgernes mulighed for aktivitet og deltagelse, er udredningsmetoden bygget op omkring 11 temaer, som dækker forskellige aspekter af borgerens liv og situation. Temaerne skal bidrage til at afdække alle relevante aspekter af de ofte sammensatte og komplekse problemstillinger, som målgrupperne oplever.

Temaer i udredningsmetoden:

Psykisk funktionsnedsættelse

Fysisk funktionsnedsættelse

Socialt problem

Mobilitet

Egenomsorg

Kommunikation

Praktiske opgaver i hjemmet

Samfundsliv

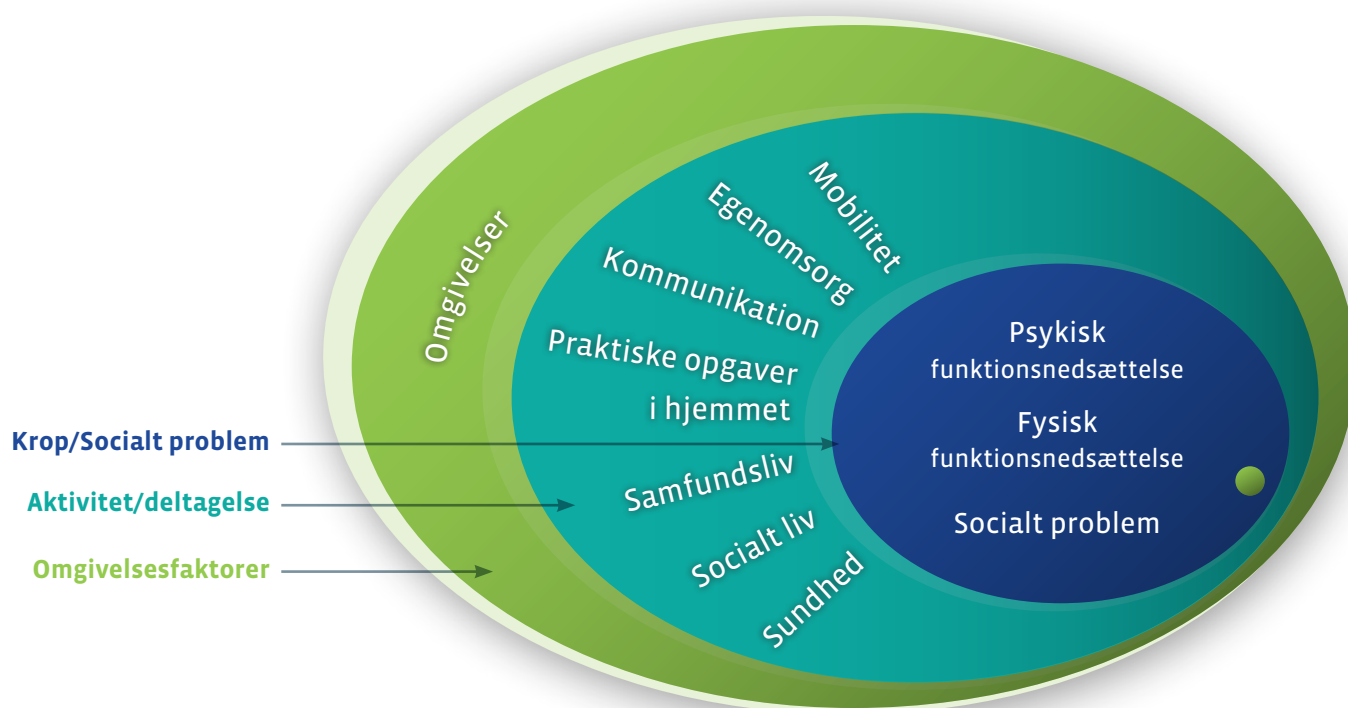
Socialt liv

Sundhed

Omgivelser

² Metodens reference til ICF er nærmere beskrevet i bilag A

Modellen nedenfor viser systematikken for temaerne i udredningen.



Som det fremgår af modellen, er temaerne inddelt i tre kategorier, hhv. temaer relateret til kroppens fysiske og psykiske funktionsnedsættelse samt eventuelle sociale problemer, temaer der anvendes til at beskrive borgerens funktionsniveau i forhold til aktivitet/deltagelse samt endelig temaerne vedrørende omgivelser.

Temaerne fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og socialt problem er de tre målgrupper/områder inden for serviceloven, hvorefter der kan tildeles hjælp. Under disse tre temaer skal sagsbehandleren beskrive de objektive forhold, som vedrører borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem. Det kan eksempelvis være en borger, som er udviklingshæmmet og har et varigt nedsat kognitivt niveau, en borger med handicap pga. manglende førlighed i benene, eller en borger med misbrugsproblemer.

”I starten synes at jeg udredningen kunne virke fragmenteret, men det har gjort min udredning mere målrettet og betyder nu at både jeg selv og borger har meget bedre overblik over den samlede udredning”

Sagsbehandler om temaerne i udredningen

Det er således kun de rent faktuelle forhold omkring borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem, som dokumenteres her. Borgerens ressourcer i forhold til at meste sin funktionsnedsættelse og/eller sociale problem skal ikke dokumenteres under disse tre temaer. Udredningen af funktionsnedsættelsen og/eller det sociale problems påvirkning af forskellige aspekter i borgerens liv foretages i stedet gennem et eller flere af de 7 temaer, som vedrører borgerens aktivitet og deltagelse.

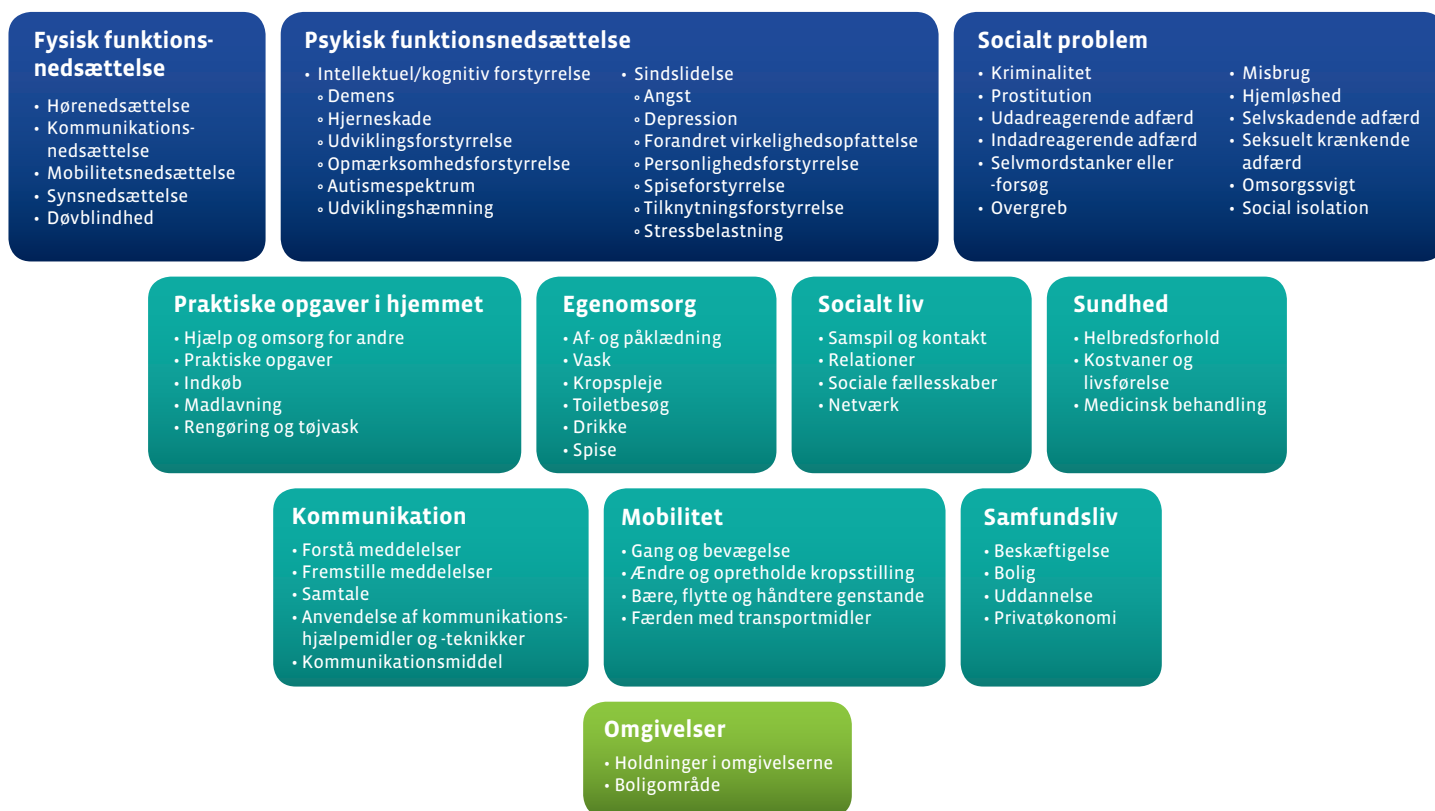
Gennem disse temaer afdækker sagsbehandleren, hvordan de afledte konsekvenser af borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem påvirker borgerens mulighed for udfoldelse. Sagsbehandleren skal ligeledes dokumentere borgerens ressourcer og evne til at meste sin funktionsnedsættelse og/eller sociale problem under hvert relevant tema.

Det kan eksempelvis være en borger, som har en fysisk funktionsnedsættelse, der betyder, at borgeren sidder i kørestol og har svært ved at komme rundt i egen bolig. Endvidere kan borgeren have

problemer med at færdes med transportmidler. Disse forhold udredes under temaet ”mobilitet”. Der kan også være tilfælde, hvor en borger med en sindslidelse har svært ved at begå sig i sociale sammenhænge og har behov for hjælp til at styre sin økonomi eller boligforhold. Dette afdækkes under henholdsvis ’Socialt liv’ og ’Samfundsliv’.

Omgivelsesfaktorerne handler bl.a. om, hvordan omgivelserne responderer på borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem. Det er herigennem, at udefrakommende faktorer afdækkes, fx sociale normer i borgerens omgivelser eller fysiske og sociale rammer i borgerens boligområde. Måden, hvorpå omgivelserne responderer på borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem, kan have stor betydning for, hvorledes borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem reelt påvirker borgerens liv/muligheder og kan derfor spille ind på alle temaerne i udredningen. Der kan på den ene side være netværk eller relationer i borgerens omgivelser, som kan imødekomme borgerens behov for hjælp til fx indkøb eller rengøring i hverdagen, og dermed mindske behovet for støtte. Og på den anden side kan der også være situationer, hvor de sociale eller kulturelle normer/fordomme i omgivelserne hindrer borgerens mulighed for udfoldelse.

Hvert tema indeholder en eller flere undertemaer, som udgør specifikke områder, som det kan være relevant at spørge ind til i samtalen. Udredningsskemaet er ikke udformet som et dialogredskab, men kan anvendes som en inspirations- eller tjekliste for udredningen og dialogen med borgeren. Nedenfor er vist en samlet oversigt over temaer og undertemaer.



I begrebslisten i bilag C er temaer og undertemaer defineret, og sagsbehandleren har heri mulighed for at hente inspiration til, hvilke dagligdagseksempler, der kan spørges ind til i samtalen med borgeren. Undertemaerne er udvalgt på baggrund af pilotkommunernes afprøvning af metoden samt med input fra projektets faglige ekspertgruppe. Undertemaerne er typiske eksempler på, hvad der kan være relevant at afdække i en udredning af det pågældende tema. Det er dog vigtigt at understrege, at undertemaerne er eksempler og ikke er udtømmende for hvilke emner, der kan drøftes med borgeren. Det skal altid være den konkrete borgers problemstillinger og ansøgning om hjælp, der er retningsgivende for, hvilke temaer der afdækkes i udredningen.

Nedenfor præsenteres de 11 overordnede temaer særskilt. I bilag A er der givet en mere uddybende beskrivelse af temaerne, inkl. konkrete eksempler.

1. Fysisk funktionsnedsættelse

Definition: *Funktionsnedsættelse i kroppens anatomi eller kroppens funktioner, eksklusiv de mentale funktioner.*

Kommentar: *Fysisk funktionsnedsættelse svarer til Servicelovens 'nedsat fysisk funktionsevne' og udgør sammen med nedsat psykisk funktionsevne og socialt problem de tre overordnede målgrupper, som kan modtage ydelser efter Serviceloven.*

Under dette tema dokumenteres faktuelle forhold vedrørende borgerens fysiske funktionsnedsættelse, som er af afgørende betydning for borgerens samlede livssituation. Under temaet kan eksempelvis afdækkes forhold vedrørende borgerens syns- eller hørenedsættelser eller graden af smertepåvirkning, som nogle borgere kan opleve i forbindelse med sygdom, operation eller lign.

2. Psykisk funktionsnedsættelse

Definition: *Funktionsnedsættelse i de mentale funktioner*

Kommentar: *Psykisk funktionsnedsættelse svarer til Servicelovens 'nedsat psykisk funktionsevne' og udgør sammen med nedsat fysisk funktionsevne og socialt problem de tre overordnede målgrupper, som kan modtage ydelser efter Serviceloven.*

Under dette tema dokumenteres faktuelle forhold omkring borgerens mentale/psykiske funktionsnedsættelse, som er af afgørende betydning for borgerens samlede livssituation. Sagsbehandleren kan dokumentere, hvis borgeren har en diagnosticeret sindslidelse eksempelvis depression, angst, personlighedsforstyrrelse mv. Temaet handler endvidere om at dokumentere forhold vedrørende borgerens overordnede kognitive funktion. Det kan eksempelvis være tale om en borger med særlige udviklingsforstyrrelser eller med stærkt nedsatte kognitive funktioner.

3. Socialt problem

Definition: *Tilstand, som er kendetegnet ved, at en person er, eller er i fare for at blive, marginaliseret.*

Kommentar: *Ligesom det gør sig gældende for funktionsevnenedsættelse er også karakteren og rækkevidden af et socialt problem relativ til både personen selv og det omkringliggende samfund (dvs. personlige og omgivelsesmæssige faktorer).*

Socialt problem udgør sammen med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne de tre overordnede målgrupper, som kan modtage ydelser efter Serviceloven.

Borgere med sociale problemer har ofte flere og komplekse problemstillinger, som kan medføre negative konsekvenser i forhold mange aspekter i borgerens liv. Under dette tema dokumenteres faktuelle forhold omkring borgerens sociale problemer, som er af afgørende betydning for borgerens samlede livssituation. Under temaet kan det fx være relevant at dokumentere forhold omkring kriminalitet, prostitution og hjemløshed, hvor sagsbehandleren eksempelvis kan beskrive, om borgeren befinder sig i en udsat situation.

4. Praktiske opgaver i hjemmet

Definition: Aktivitet, der vedrører huslige og andre dagligdags handlinger og opgaver i relation til husførelse.

Praktiske opgaver i hjemmet er et gennemgående fokusområde i en række eksisterende udredningsmetoder på tværs af målgrupperne på handicap- og udsatte voksneområdet. Evnen til at mestre de sammensatte opgaver i hverdagen har betydning for, hvorvidt borgeren kan leve et uafhængigt og meningsfyldt liv. Der er tale om udadrettede færdigheder, som kan være afhængig af køn, alder og interesser. Formålet med temaet er at udrede borgerens ressourcer og udfordringer i forbindelse med at klare opgaver i hverdagen.

5. Egenomsorg

Definition: Aktivitet, der vedrører praktiske og hygiejnemæssige handlinger i relation til personen selv.

Kommentar: Handlingerne kan fx være vaske og tørre sig, pleje af kroppen og kropsdele, påklædning, spise og drikke og tage vare på egen sundhed.

Områderne inden for egenomsorg handler om at afdække borgerens mulighed for at opretholde grundlæggende basale færdigheder i hverdagen. Borgerens evne til at varetage egenomsorg kan have stor betydning for vedkommendes mulighed for at indgå i sociale relationer og fællesskaber. Formålet med temaet er at beskrive borgerens ressourcer og udfordringer i forhold til selv at varetage egenomsorg i hverdagen.

6. Kommunikation

Definition: Proces, der består af en overførsel eller udveksling af information.

Kommentar: Begrebet rummer almindelige og særlige forhold i kommunikation med sprog, tegn og symboler, inklusive modtagelse og fremstilling af meddelelser, føre en samtale og anvende kommunikationshjælpemidler og -teknikker.

Deltagelse i fællesskaber og sociale sammenhænge er ofte betinget af borgerens sociale kompetencer i forhold til at indgå i dialog med sine omgivelser. Formålet med temaet er, at afdække borgerens kommunikative evner samt udrede vedkommendes ressourcer og udfordringer i forhold til at anvende forskellige kommunikationsredskaber i dagligdagen.

7. Mobilitet

Definition: Aktivitet, der vedrører bevægelse og færden.

Kommentar: Bevægelse og færden kan fx være ændring eller opretholdelse af kropstilling eller -placering eller bevægelse fra ét sted til et andet, flytning og håndtering af genstande, færden ved gang, løb eller klatring og ved anvendelse af forskellige transportmidler.

Borgerens mobilitet er af afgørende betydning for at klare basale hverdagssituationer såsom at komme rundt i sit eget hjem og transportere sig selv til arbejde eller fritidsaktiviteter. Formålet med temaet er at udrede borgerens mulighed for bevægelse og færden i dagligdagen, samt afdække vedkommendes ressourcer i forhold til at fastholde eller forbedre sit funktionsniveau.

8. Samfundsliv

Definition: Forhold, der vedrører bolig samt de opgaver og handlinger, som er nødvendige for at deltage i undervisning og beskæftigelse og for at gennemføre økonomiske transaktioner.

Forhold omkring borgerens uddannelse, beskæftigelse og økonomi er typisk afgørende faktorer for borgerens situation. Formålet med temaet er at udrede borgers ressourcer og udfordringer i forhold til at gennemføre en uddannelse, passe et job eller styre sin økonomi.

9. Socialt liv

Definition: Aktivitet, der vedrører relationer til andre mennesker.

Kommentar: Relationer til andre dækker både over evnen til at indgå og bevare relationer til andre mennesker, såvel som deltagelsen i organiseret socialt liv uden for familien, i lokalsamfundet i det sociale liv og som medborger.

Formålet med temaet er at udrede borgerens ressourcer og udfordringer i forbindelse med at indgå i forskellige sociale relationer, skabe netværk og deltage i formelle og uformelle fritidsaktiviteter. Endvidere er formålet at afdække borgerens mulighed for at hente støtte gennem sit sociale netværk.

10. Sundhed

Definition: Tilstand af fuldstændig fysisk, psykisk og social trivsel.

Under temaet behandles sundhed i et bredt perspektiv. Formålet med temaet er at afdække om borgerens helbredsmaessige forhold er en barriere for vedkommendes livsførelse, og hvorvidt der er behov for støtte til at skabe eller fastholde et godt helbred.

11. Omgivelser

Definition: Kontekstuel faktor, der omfatter de fysiske, sociale og holdningsmaessige omgivelser, som en person bor og lever i

Kommentar: Omgivelsesfaktorer omfatter hele den omgivende verden, som danner rammen for en persons tilværelse, og som kan påvirke personens funktionsevne. Omgivelsesfaktorer omfatter de fysiske omgivelser, de menneskeskabte omgivelser, de kulturelle omgivelser, som fx roller, holdninger og værdier samt sociale omgivelser, som fx politiske forhold, forordninger og formelle regler. På det personlige niveau kan omgivelsesfaktorer fx være hjem, arbejdsplads og skole og den personlige kontakt med fx familie, bekendte, kollegaer og fremmede. På det samfundsmæssige niveau kan omgivelsesfaktorer fx være sociale strukturer som organisationer og offentlige institutioner, tjenester, ydelser, fælleskabsaktiviteter, love og regler samt holdninger og ideologier.

Måden hvorpå borgerens omgivelser responderer på borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem kan have stor betydning for, hvordan en eventuel funktionsnedsættelse og/eller sociale problem reelt påvirker borgerens liv. Formålet med temaet er at afdække, hvorvidt der er faktorer i borgerens omgivelser, som påvirker borgerens mulighed for at mestre sin funktionsnedsættelse og/eller sociale problem'. Det er således her, at udefrakommende faktorer afdækkes, såsom sociale normer i borgerens omgivelser, boligområdet.

3.2.2 Anvendelse af temaerne i udredningen

Med afsæt i borgerens situation og ansøgning skal sagsbehandleren i samarbejde med borgeren tage stilling til, hvilket tema det er relevant at tage udgangspunkt i, og herefter i hvilken rækkefølge de øvrige temaer skal indgå, samt i hvilket omfang de forskellige undertemaer bør udfoldes. Udvælgelsen af de relevante temaer tager samtidig afsæt i dialogen med borgeren og dennes ønsker, da det er vigtigt for inddragelsen af borgeren.

Eksempel 3.1: Ansøgning og udvælgelse af temaer

Nils er 62 år og har i mange år været alkoholiker. Nils har en række problemer, der er relateret til hans misbrug, blandt andet hans dårlige helbredsforhold og hans manglende evne til at styre økonomi og boligsituation. Nils har ikke nogen fast bolig, men sover ofte på forskellige væresteder eller herberg. Somme tider sover han hos gamle venner eller familie, men han mener, at deres velvilje overfor ham er ved at være brugt op.

I denne sag skal sagsbehandleren dokumentere omfanget af Nils' misbrug under temaet "Socialt problem". Måden, hvorpå Nils helbredsforhold er påvirket af misbruget, kan udredes under temaet "Sundhed". Derudover kan Nils' evne til at mestre sin boligsituation og sine økonomiske forhold udredes under temaet "Samfundsliv".

I nogle tilfælde kan der endvidere være behov for at gå særligt i dybden med et afgrænset tema eller med et særligt fokus. Det kan fx dreje sig om borgere med misbrugsproblemer, hvor der findes særlige screeningsredskaber, som kan supplere den overordnede udredningsmetode. Det kan også dreje sig om borgere med misbrug, hvor der er behov for at indsamle særlige oplysninger med henblik på dokumentation i Stofmisbrugsdatabasen.

Hvis der er behov for at gå i dybden med et særligt område eller anvende målgruppespecifikke udredningsmetoder som supplement, kan udredningsmetoden altså suppleres med specifikke teknikker.

Uanset det pågældende tema skal sagsbehandleren som led i udredningen have fokus på at afdække i hvilket omfang borgerens personlige faktorer har indflydelse på den pågældendes funktionsevne. Personlige faktorer handler blandt andet om borgerens mestringsevne, sociale og kulturelle baggrund samt borgerens egne erfaringer. Det kan også handle om vaner, opdragelse eller holdninger, som har indflydelse på borgerens situation under det behandlede tema.

Personlige faktorer har således betydning for, hvordan den enkelte borger håndterer sin funktionsnedsættelse og/eller sociale problem og spiller ind på alle temaer i udredningen. Der kan eksempelvis være borgere, som er meget opgivende omkring deres situation og har svært ved at acceptere et fysisk handicap på grund af den pågældendes kulturelle eller sociale baggrund. I andre tilfælde kan en borgers livserfaring og evne til at se på muligheder frem for begrænsninger, være en væsentlig årsag til, at en given funktionsnedsættelse og/eller socialt problem fremstår mindre indgribende i borgerens dagligdag.

3.2.3 Struktur for udredning og sagsoplysning

Udredningsmetoden understøtter korrekt dokumentation af sagens oplysninger, herunder inddragelse af borgeren og en balanceret udredning af både ressourcer og udfordringer. Alle temaer i udredningen er struktureret ens, og der er således mulighed for at dokumentere de samme typer af oplysninger under hvert relevant tema i udredningen.

Udredningsskemaet er struktureret, så der klart kan skelnes mellem borgerens oplysninger/perspektiver, oplysninger fra andre og endelig sagsbehandlerens egne observationer, analyse osv. Endvidere skal sagsbehandleren for hvert relevant tema vurdere borgerens funktionsniveau på en skala fra 0-4.

Oplysninger fra borgeren

Feltet ”oplysninger fra borgeren” indgår som et særskilt element med henblik på at understøtte og tydeliggøre intentionerne om borgerinddragelse i sagsbehandlingen. Dermed tilskyndes sagsbehandleren til at fastholde fokus på borgerens egne synspunkter på vedkommendes udfordringer, ønsker og ressourcer inden for hvert tema i udredningen.

”Det er blevet nemmere at finde rundt i udredningsskemaet, fordi jeg nu ved hvor oplysningerne står”

Sagsbehandler om strukturen i udredningen

Under ’oplysninger fra borgeren’ beskrives borgerens udtalelser og holdninger til den givne problemstilling. Såfremt borgeren selv har mulighed for at udfylde feltet, kan vedkommende inddrages aktivt i udredningen. I disse tilfælde kan udredningsskemaet evt. sendes ud til borgeren forud for samtalen, så borgeren har mulighed for selv at udfylde det.

Herudover er det lagt vægt på, at sagsbehandleren skal tage stilling til både ressourcer, udfordringer, prioriteringer og ønsker med henblik på at skabe en balanceret udredning. Erfaringer fra udredningsmetoder på både ældreområdet og børneområdet viser, at denne tilgang understøtter en bedre og mere nuanceret udredning af borgerens situation. I eksemplet nedenfor beskriver sagsbehandleren borgerens perspektiv inden for temaet ”socialt liv”.

”Strukturen i udredningsskemaet har gjort at jeg er blevet mere opmærksom på at spørge ind til borgerens perspektiv i samtalen”

Sagsbehandler om borgerens perspektiv

Eksempel 3.2: Oplysninger fra borgeren

Oplysninger fra borgeren

(ressourcer, udfordringer, ønsker og prioriteringer)

Lotte fortæller, at hun har meget svært ved at komme op om morgenen. Hun ligger for det meste i sin seng hele dagen, indtil hendes kæreste kommer hjem. Lotte siger, at hun ikke kan overskue at være sammen med andre mennesker længere tid ad gangen. Hun fortæller, at hun er glad for at tale med pædagogerne fra klubben, fordi de forstår hende. Lotte er med til at passe dyrene hver onsdag og er glad for at have fået mere ansvar.

Lotte vil gerne i gang med noget og møde nye venner, men har svært ved at finde ud af, hvad det skal være. Hun fortæller, at hun er bange for ikke at kunne gennemføre det, hun går i gang med.

I eksemplet anvender sagsbehandleren så vidt som muligt borgerens egne ord i beskrivelsen. Det er med til at sikre, at borgeren kan identificere sig med sagsoplysningen. Det kan også være en god ide at anvende direkte citater fra borgeren til at fremme genkendeligheden. I eksemplet fremhæver sagsbehandleren desuden både borgerens ressourcer, udfordringer og ønsker inden for temaet, og beskriver hvilke ønsker borgeren har for det videre forløb.

Oplysninger fra andre

Under feltet 'oplysninger fra andre' skal fremgå relevante oplysninger fra eksempelvis borgerens læge, pårørende eller andre relevante aktører. Her kan sagsbehandleren eksempelvis angive en kort beskrivelse af, hvordan problemstillingen er dokumenteret i tidligere journalnotater eller statusnotater fra borgerens læge/behandlingstilbud og henvise til den oprindelige journalisering. Derudover kan sagsbehandleren angive, hvis der er særlige forhold, som borgerens pårørende har fremført i sagen. Oplysninger fra eksterne parter er adskilt fra sagsbehandlerens bemærkninger således, at det tydeligt fremgår af skemaet, hvor de respektive oplysninger stammer fra. Nedenfor gives et eksempel på, hvordan feltet til oplysninger fra eksterne parter kan anvendes.

"Strukturen i udredningskemaet gør, at jeg er blevet mere opmærksom på at dokumentere hvor jeg har oplysningerne fra"

Sagsbehandler om oplysninger fra andre

Eksempel 3.3: Oplysninger fra andre

Oplysninger fra andre

(Fx læge, pårørende, tilbud)

Det fremgår af statusnotat fra læge xx, at Susanne har forbedret sine kognitive evner og det går fremad med genoptræningen (se statusnotat d.d. for uddybende beskrivelse).

Det oplyses fra botilbuddet Himmellunden, at Susanne stadig er påvirket af sin hjerneblødning Hun har derfor behov for støtte til ledsagelse, da hun ikke sikkert kan færdes på egen hånd.

I eksemplet angiver sagsbehandleren hvilke kilder, som inddrages i sagsoplysningen og refererer kort og præcist de relevante vurderinger/oplysninger. Hvis der eksempelvis er tale om en borger, som har fået udrett samme tema i en ressourceprofil hos Jobcentret, kan sagsbehandleren referere til denne. Der kan også være tilfælde, hvor det er relevant at kopiere korte tekster fra fx en psykolog-udtalelse, statusnotat fra hospital mm. ind i udredningen, så længe kilden til oplysningerne tydeligt angives. Samtidig skal alle oplysningerne være relevante for den pågældende ansøgning.

Sagsbehandlers bemærkninger

Under feltet 'sagsbehandlers bemærkninger' dokumenteres sagsbehandlerens egne relevante observationer og/eller analyse i forhold til borgerens ressourcer, udfordringer og problemstillinger inden for det behandlede tema. Her kan sagsbehandleren beskrive en vurdering af omfanget af borgerens behov i henhold til de afdækkede undertemaer. Det er vigtigt at understrege, at sagsbehandleren her skal beskrive sin egen analyse af borgerens situation inden for det konkrete tema, og således ikke en fremadrettet vurdering af hvilken støtte borgeren bør tildeles. Det er den enkelte sagsbehandlers vurdering, som afgør, hvorvidt de indsamlede oplysninger er tilstrækkelige til at begrunde angivelsen af funktionsniveauet, eller hvorvidt der er behov for at dokumentere observationer og/eller analyse inden for det afdækkede tema. Nedenfor ses et eksempel på anvendelse af feltet.

"Jeg kan bedre se mig selv i min egen sag"

Borger om strukturen i udredningen

Eksempel 3.4: Sagsbehandlers bemærkninger

Sagsbehandlers bemærkninger (Observationer, analyse)

Trine har meget svært ved at tale om, hvordan det går med hendes sygdom. Det er tydeligt, at det påvirker hendes sociale liv og mulighed for at komme i beskæftigelse.

Hun fortæller ikke noget på eget initiativ, og svarer meget kortfattet på mine spørgsmål

I eksemplet beskrives hvilke observationer, som sagsbehandleren ligger vægt på i sin vurdering. Observationer kan således fx vedrøre borgerens adfærd under samtalen eller en beskrivelse af, hvordan vedkommendes bolig fremstår ved et hjemmebesøg. Det giver samtidig sagsbehandleren mulighed for at angive, hvis vedkommende ikke deler borgerens eller andre personers (fx en pårørendes) vurdering. Nedenfor ses et andet eksempel på anvendelse af feltet.

Eksempel 3.5: Sagsbehandlers bemærkninger

Sagsbehandlers bemærkninger (Observationer, analyse)

Jeg har i fastsættelsen af Bentes funktionsniveau lagt vægt på, at hun er meget styret af sin psykiske tilstand. I Bentes gode perioder får hun klareret mange opgaver selv, omvendt har Bente i sine dårlige perioder svært ved at udføre almindelige dagligdagsopgaver.

”Det kræver øvelse at finde det rigtige niveau i hvad jeg må skrive i feltet, men det har gjort mig opmærksom på at adskille sagsoplysning fra vurderingen af støttebehov”

Sagsbehandler om
sagsbehandlers bemærkninger

I eksemplet beskriver sagsbehandleren, hvordan borgerens funktionsniveau kan variere, alt efter hvilken tilstand/periode borgeren befinder sig i. Det viser, hvordan feltet bl.a. kan anvendes til at begrunde angivelse af borgerens funktionsniveau. ”Sagsbehandlers bemærkninger” kan således anvendes på forskellige måder til at beskrive og analysere borgerens funktionsniveau inden for det pågældende tema. Dermed skabes et godt grundlag for, at sagsbehandleren kan udarbejde sin samlede faglige vurdering i sagsvurderingsfasen.

3.2.4 Angivelse af funktionsniveau

For hvert relevant tema skal sagsbehandleren vurdere borgerens funktionsniveau på en skala fra 0-4 (se nedenfor). Anvendelsen af en skala til vurdering af funktionsniveau har flere formål.

- 】 For det første kan den bidrage til at skabe en ensartet standard for vurdering af borgeres funktionsnedsættelse, idet anvendelsen af skalaen bidrager til at skabe et fælles grundlag for at diskutere og sammenligne vurderinger på tværs af sagsbehandlere og på tværs af målgrupper.
- 】 Dernæst kan funktionsvurderingen udgøre beslutningsstøtte til sagsbehandlerens samlede faglige vurdering af borgerens situation, behov og ressourcer ved at give sagsbehandleren et overblik over borgerens funktionsniveau på tværs af de afdækkede temaer.
- 】 Endvidere kan funktionsvurderingen understøtte formulering af mål for indsatsen. Fx kan scoren indgå direkte i målsætningerne (fx ”fastholde funktionsniveauet på 2”) eller som grundlag for at vurdere, hvilken type indsats, som kan fastholde eller forbedre borgerens funktionsniveau.
- 】 Endelig muliggør funktionsvurderingen opsamling af data om borgerens udvikling inden for specifikke funktionsområder over tid og dermed grundlag for effektmåling. Det skal dog understreges, at scoren ikke giver grundlag for sammenlignelig effektmåling på tværs af målgrupper.

Vurderingen af funktionsniveauet foretages på baggrund af de indsamlede oplysninger i udredningen og tager således udgangspunkt i såvel ressourcer som udfordringer. Funktionsniveauet fastlægges af sagsbehandleren ud fra en faglig vurdering. Desuden fastlægges funktionsniveauet på baggrund af de behandlede undertemaer indenfor det pågældende hovedtema. Dvs. at hvis sagsbehandleren alene har udredt undertemaet ”Rengøring og tøjvask” indenfor hovedtemaet ”Praktiske opgaver i hjemmet”, skal funktionsniveauet kun angives ud fra dette undertema. Det betyder, at funktionsniveauet vil dække over forskellige aspekter fra sag til sag, hvorfor scoren ikke umiddelbart kan sammenlignes på tværs af borgere/målgrupper.

Funktionsniveauet angives på en skala fra 0 til 4:

0 = Intet problem (ingen, fraværende, ubetydeligt)

1 = Let problem (en smule, lidt)

2 = Moderat problem (middel, noget)

3 = Svært problem (omfattende, meget)

4 = Fuldstændigt problem (totalt, kan ikke).

Borgerens funktionsniveau vurderes forskelligt alt efter hvilke temaer, der arbejdes med. For temaerne ”psykisk funktionsnedsættelse”, ”fysisk funktionsnedsættelse” og ”socialt problem” vurderes de objektive forhold/kriterier omkring borgeren funktionsniveau, det vil sige uden hjælpemidler. En borger som eksempelvis er fysisk handicappet, men kompenseret med hjælpemidler vil således skulle vurderes uden effekten af disse hjælpemidler.

For de syv temaer vedrørende aktivitet og deltagelse vurderes funktionsniveauet i stedet inklusiv de hjælpemidler, som borgeren råder over i forvejen. Hvis en borger eksempelvis har en hørenedsættelse, men er kompenseret med høreapparat og ved at anvende dette høreapparat, ikke er begrænset i sin kommunikation med omverdenen, indgår dette i vurderingen.

Temaet ”omgivelser” handler om, hvorledes udefrakommende faktorer påvirker borgeren, og der angives derfor ikke et funktionsniveau.

Nedenfor ses et eksempel på angivelse af funktionsniveauet inden for temaet ”praktiske opgaver i hjemmet”.

Eksempel 3.6: Angivelse af funktionsniveau

Oplysninger fra borgeren (Ressourcer, udfordringer, ønsker og prioriteringer)	Martin oplyser, at han med støtte fra søsteren er blevet mere motiveret til at holde lejligheden ren. Han synes, det er svært selv at tage sig sammen til at handle, gøre rent og ordne ting derhjemme uden sin søsters hjælp.					
Oplysninger fra andre (Fx læge, pårørende, tilbud)	Søsteren oplyser, at Martin er blevet bedre til at planlægge indkøb af dagligvarer, men at hverdagen ikke helt fungerer for Martin. Hun ønsker ikke længere at være den person, der skal motivere Martin til at få overblik over sit liv. Hun vil gerne bevare det gode søskendeforhold, som de er ved at opbygge.					
Sagsbehandlers bemærkninger (Observationer, analyse)	Udfordringen for Martin er at finde nye strategier til at handle uden at gå i panik. Det er tydeligt, at bror og søster støtter og motiverer hinanden.					
Funktionsniveau	0	1	2	3	4	Behandlede temaer: Oprydning, rengøring, indkøb og tøjvask.
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

I eksemplet forholder sagsbehandleren sig til oplysningerne i udredningen af det konkrete tema og angiver funktionsniveau samt behandlede undertemaer.

”Når jeg skal afslutte udredningen af et tema med at give en score, bliver jeg mere skarp i min egen argumentation”

Sagsbehandler om
angivelse af funktionsniveau

Anvendelsen af en skala til funktionsvurdering giver således et grundlag for den samlede faglige vurdering. Det er dog vigtigt, at funktionsvurderingen ikke skaber automatik i den efterfølgende vurdering af borgerens behov for hjælp. Det vil altid være en samlet faglig vurdering af borgerens situation, ressourcer og udfordringer, hvori funktionsniveauet alene udgør beslutningsstøtte og overblik.

Erfaringer med anvendelse af skalaer viser generelt, at det kræver et vist tidsrum, før de enkelte sagsbehandlere foretager en tilpas ensartet vurdering af funktionsniveauet. Denne proces kan bl.a.

fremskyndes ved løbende at drøfte sager og funktionsvurderinger på tværs af sagsbehandlere, så det bliver synligt, hvad den enkelte sagsbehandler lægger til grund for sin scoring. Erfaringer har desuden vist, at skalaen bidrager til fælles faglige drøftelser, som på sigt kan bidrage til at skabe mere ensartet sagsbehandling overfor borgeren.

3.2.5 Samlet funktionsvurdering

På grundlag af udredningen skal sagsbehandleren vurdere borgerens samlede funktionsniveau, som i modsætning til vurderingen af det specifikke funktionsniveau under hvert tema viser et generelt billede af borgenes situation/funktionsniveau.

Samlet vurdering

Ud fra ovenstående udredning angives en samlet vurdering af borgernes behov:

Skala:

- A= Intet problem (ingen, fraværende, ubetydeligt)
- B= Let problem (en smule, lidt)
- C= Moderat problem (middel, noget)
- D= Svært problem (omfattende, meget)
- E= Fuldstændigt problem (totalt, kan ikke)

Det skal understreges, at den samlede funktionsvurdering ikke er et gennemsnit af funktionsniveauet for hvert af de relevante temaer. I stedet er det sagsbehandlerens samlede faglige vurdering med udgangspunkt i borgerens samlede ressourcer og begrænsninger. Det betyder, at temaerne fra udredningen vil have varierende betydning for vurderingen af det samlede funktionsniveau. Der kan eksempelvis være sager, hvor borgeren har en lav score på hvert af de afdækkede temaer i udredningen, men får en høj score på den samlede funktionsvurdering på grund af kompleksiteten for problemstillingerne samlet set.

Funktionsvurderingen angives ud fra en enkel standardkategorisering med fem niveauer.

A = Intet problem

B = Let problem

C = Moderat problem

D = Stort problem

E = Fuldstændigt problem.

Det skal understreges, at der ikke er knyttet konkrete ydelser/tilbud til kategoriseringen – der må ikke ske en automatik i tildelingen. Den samlede funktionsvurdering skal i stedet indikere, i hvilket omfang borgeren har behov for støtte. Nedenfor ses et eksempel på hvorledes den samlede funktionsvurdering kan anvendes.

Eksempel 3.7: Den samlede funktionsvurdering

Skala:

- A= Intet problem (ingen, fraværende, ubetydeligt)
- B= Let problem (en smule, lidt)
- C= Moderat problem (middel, noget)
- D= Svært problem (omfattende, meget)
- E= Fuldstændigt problem (totalt, kan ikke)

Endvidere har den samlede funktionsvurdering et vigtigt formål, idet der herigennem skabes grundlag for opsamling af struktureret ledelsesinformation om borgerne inden for den enkelte kommune såvel som nationalt. Fx kan det samlede funktionsniveau give et billede af:

】 **Tyngden på tværs af målgrupper.**

】 **Fordeling af behov for støtte indenfor de enkelte målgrupper/ydelsesgrupper.**

】 **Effekt af indsatsen pga. mulighed for at følge udviklingen i funktionsniveau på individniveau.**

Den samlede score er det afsluttende element i sagsoplysningen og skaber et samlet overblik over borgerens situation, problemstillinger og ressourcer, som den efterfølgende faglige vurdering kan baseres på.



3.3 Tjekliste til sagsoplysningsfasen

Som led i sagsoplysningsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Gennemføre udredning, herunder:
- › Løbende vurdere hvilke udredningstemaer som er relevante at anvende
- › Indhente oplysninger fra borger
- › Vurdere behov for indhentning af oplysninger fra andre parter og indhente disse, hvis relevant
- › Registrere sagsbehandlers bemærkninger
- › Angive funktionsniveau og behandlede undertemaer.
- › Angive samlet funktionsvurdering.



3.4 Faglige opmærksomhedspunkter

- › Overoplys ikke sagen. Oplysninger i udredningen og temaerne skal være tilpasset borgers situation - hverken mere eller mindre.
- › Tilrettelæg sagsbehandlingen, så borgeren har mulighed for at deltage undervejs.
- › Hvis der er brug for relevante målgruppespecifikke teknikker, bør disse anvendes som supplement.
- › Lad dialogen med borgeren give input til hvilke temaer, der bør inddrages i udredningen.
- › Vær opmærksom på forskellene mellem de tre forskellige typer af udredningstemaer, hhv. krop/socialt problem, aktivitet/deltagelse og omgivelsesfaktorer.
- › Husk kun at dokumentere borgerens egne oplysninger og udsagn i feltet ”oplysninger fra borgeren”.
- › Brug feltet ”sagsbehandlers bemærkninger” til at angive observationer om borgeren og/eller en analyse af borgerens funktionsniveau – ikke stillingtagen til fremadrettet behov for støtte.
- › Angiv den samlede funktionsvurdering ud fra alle relevante oplysninger i udredningen.
- › Temaerne kan have varierende betydning for det samlede funktionsniveau.
- › Angivelse af funktionsniveauer er inklusiv hjælpemidler.
- › Husk at angive funktionsniveau (0-4) og behandlede undertemaer ved alle de temaer, du har afdækket i udredningen.
- › Den samlede funktionsvurdering er ikke et gennemsnit af funktionsvurderingerne for de enkelte temaer.
- › Sagsvurderingen må ikke føre til en automatik i den efterfølgende vurdering af borgerens behov for hjælp.



4. Sagsvurdering



Tjekliste til sagsvurderingsfasen

Som led i sagsvurderingsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Udarbejde en samlet faglig vurdering
- › Opstille formål og mål for indsatsen
- › Specificere mulige indsatser (herunder alternativer)
- › Angive basisoplysninger om økonomi for indsatser
- › Evt. udarbejde en indstilling
- › Registrere tilbud om handleplan
- › Evt. påbegynde udarbejdelse af handleplan

4. Sagsvurdering

I sagsvurderingsfasen foretager sagsbehandleren en samlet faglig vurdering af sagen og borgerens situation med udgangspunkt i sagsoplysningen. Der sker således en vurdering af, om borgeren er berettiget til en given indsats eller ydelse, hvilken indsats der i givet fald er relevant, og hvad formålet med indsatsen er. Hvis det er relevant, udarbejdes en handleplan, som drøftes med borgeren.

Der er forskel på kommunernes praksis i relation til den enkelte sagsbehandlers beslutningskompetence og eksempelvis anvendelse af visitationsudvalg. Disse forskelle har særligt betydning for, hvorvidt sagsbehandleren skal udarbejde et indstillingsdokument vedrørende godkendelse af enten afslag eller tildeling af en given indsats til borgeren. Kommuner med visitations-/indstillingsudvalg træffer typisk afgørelse om borgerens ansøgning på baggrund af et indstillingsdokument med forslag til indsatser.

Metoden understøtter de grundlæggende faglige og lovgivningsmæssige hensyn forbundet med vurderingen, og derudover indeholder metoden et redskab til indstilling, som fx kan anvendes til behandling af sager i visitationsudvalg.

I det følgende præsenteres først de lovgivningsmæssige rammer for sagsvurderingen og herefter den faglige vurdering, fastlæggelse af indsats og indsatsmål, redskab til indstilling og endelig handleplanen.

4.1 Hvad siger lovgivningen om sagsvurdering?

Boksen nedenfor beskriver en række væsentlige lovgivningsmæssige krav til sagsvurderingen.



Partshøring

Myndighed må først træffe afgørelse i en sag, når borgeren er bekendt med alle oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder og har haft lejlighed til at udtale sig. Partshøring er kun nødvendig, når der er relevante oplysninger som borgeren ikke er bekendt med, som er af væsentlig karakter for sagens afgørelse, og når disse samtidig er til ugunst for borgeren. Pligten til at partshøre gælder ikke myndighedens interne materiale og egne vurderinger.

§ 141 handleplaner:

§ 141. Når der ydes hjælp til personer under folkepensionsalderen, jf. § 1 a i lov om social pension, efter afsnit V, skal kommunalbestyrelsen som led i indsatsen skønne, om det er hensigtsmæssigt at tilbyde at udarbejde en handleplan for indsatsen, jf. dog stk. 2. Ved denne vurdering skal der tages hensyn til borgerens ønske om en handleplan samt karakteren og omfanget af indsatsen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde at udarbejde en handleplan, når hjælpen ydes til

- 1) personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller
- 2) personer med alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder.

Stk. 3. Handleplanen skal angive

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

Stk. 4. Handleplanen bør udarbejdes ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

Vurderingsfasen omfatter sagsbehandlerens stillingtagen til sagen med udgangspunkt i sagsoplysningen. Før der træffes afgørelse i sagen, skal sagsbehandleren sikre sig, at borgeren er bekendt med alle oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder i sagen.

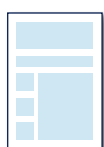
En egentlig partshøring er kun nødvendig, når der er oplysninger som parten ikke kender, som er af væsentlig karakter for sagens afgørelse, og når disse samtidig er til ugunst for borgeren. Sagsbehandleren skal vurdere, om der er oplysninger i udredningen, der bør partshøres hos borgeren. Partshøringen behøver ikke være skriftlig, men kan ske ved et møde med borgeren. Hvis myndigheden vurderer, at der skal gennemføres partshøring, er det oplysninger i sagen og den samlede faglige vurdering, der skal partshøres. Borgeren skal ikke partshøres i sagsbehandlerens vurdering af borgerens funktionsniveau.

I sager vedrørende indsatser efter § 100 skal funktionsevnebekendtgørelsen ikke anvendes af de kommuner, der i deres sagsbehandling anvender voksenudredningsmetodens sagsåbningsredskab, udredningsredskab samt redskabet til den samlede faglige vurdering af borgerens behov.

Hvis kommunen anvender voksenudredningsmetodens sagsåbningsredskab m.v. i sin sagsbehandling, skal den sende en kopi af det udfyldte udredningsredskab samt den samlede faglige vurdering til borgeren. Formålet med denne ændring er at sikre, at den partshøringspligt, der ligger i funktionsevneметоден, og som understøtter borgerinddragelse og borgerens retssikkerhed, også finder anvendelse ved kommunernes brug af voksenudredningsmetoden i § 100-sager.

Myndigheden har som led i indsatsen pligt til at tilbyde borgeren at udarbejde en handleplan, når der ydes hjælp til borgere, som opfylder kravene beskrevet i SL § 141 (se boks ovenfor). For øvrige borgere skal kommunen skønne, om det vil være hensigtsmæssigt at tilbyde en handleplan. Ved vurderingen skal sagsbehandleren tages hensyn til borgerens ønske om en handleplan, samt karakteren og omfanget af indsatsen.

Handleplanen skal konkretisere, hvilke mål der er for borgeren, samt hvordan disse tænkes opnået ved indsatsen. Handleplanen bør så vidt muligt udarbejdes i samarbejde med borgeren. Borgerinddragelse er således et vigtigt element i udarbejdelsen af handleplanen.



4.2 Samlet vurdering

Med afsæt i ansøgningen og de indsamlede oplysninger i udredningen udarbejder sagsbehandleren den samlede faglige vurdering. Dette består af en samlet faglig analyse, hvor sagsbehandleren først sammenholder alle relevante oplysninger fra udredningen og på baggrund heraf foretager en vurdering af borgerens situation, og om borgeren er berettiget til hjælp og i så fald hvilke indsatser der kan være relevante. Den samlede vurdering er altså sagsbehandlerens faglige analyse og konklusion og danner både grundlag for en evt. indstilling til eksempelvis et visitationsudvalg og for en efterfølgende handleplan og bestilling m.m. Den faglige vurdering skal være selvberende og udelukkende være baseret på oplysninger som kan genfindes i udredningen. Der må således ikke fremgå nye oplysninger i den faglige vurdering, som ikke allerede er afdækket under udredningen. På den måde skal andre parter i sagsforløbet kunne danne sig et overblik over sagsbehandlerens socialfaglige analyse og argumentation alene ud fra den faglige vurdering.

Den faglige vurdering indgår som et tekstfelt i metoden med henblik på at understøtte, at sagsbehandleren foretager en konkret og individuel vurdering i den enkelte sag. Sagsbehandleren beskriver således ud fra sit eget socialfaglige skøn, hvilke oplysninger og observationer i udredningen,

der lægges særligt vægt på i den samlede vurdering, og hvilken betydning disse oplysninger har for vurderingen af borgerens ansøgning.

Metoden giver ikke i sig selv anvisninger på, hvordan den socialfaglige analyse og vurdering skal foretages, men skaber via den systematiske udredningsproces et godt grundlag for vurderingen. Samtidig kan den faglige vurdering med fordel struktureres i tre dele.

- 】 **Først en samlet vurdering af borgerens situation**
- 】 **Dernæst en vurdering af hvorvidt borgeren er berettiget til støtte og angive formålet med støtten**
- 】 **Til sidst en vurdering af hvilke konkrete indsatser der i givet fald kan tilgodese borgerens behov.**

Som led i DHUV-projektet er der opstillet en række retningslinjer for "den gode faglige vurdering", som sagsbehandleren kan støtte sig til, når vurderingen skal udarbejdes (Jf. de tre punkter ovenfor). Retningslinjerne er uddybet i det følgende.

"Når jeg skal afslutte udredningen af et tema med at give en score, bliver jeg mere skarp i min egen argumentation"

Sagsbehandler om
angivelse af funktionsniveau

4.2.1 Strukturering af den faglige vurdering

Samlet vurdering af borgerens situation

Den faglige vurdering skal indledningsvist indeholde en samlet faglig analyse, hvor de forskellige oplysninger sammenstilles og konklusion på udredningen af borgerens situation. Heri skal indgå borgerens behov, problemer og ønsker i sagen, som ligger til grund for sagsbehandlerens socialfaglige konklusion på ansøgningen. Det skal således være tydeligt for alle parter i sagen, hvilke faktiske oplysninger, der ligger til grund for vurderingen af borgerens nuværende situation. Hvis der er uoverensstemmelse mellem oplysningerne, fx mellem de oplysninger, som borgeren har givet, og det sagsbehandleren har observeret, skal sagsbehandleren endvidere tydeliggøre dette i den samlede vurdering. Med henblik på at fastholde adskillelsen mellem sagsoplysning og sagsvurdering er det derudover vigtigt, at vurderingen alene er baseret på oplysninger, som er dokumenteret og kan genfindes i udredningen.

Nedenfor ses et eksempel på den del af en faglig vurdering, som konkluderer på borgerens nuværende situation.

Eksempel 4.1: Samlet vurdering af borgerens situation

Torkild har igennem en længere periode været uden forsørgelse, efter at han har forsøgt at klare sig ved ordinært arbejde.

Torkilds mor har kontaktet forvaltningen angående behov for en opsøgende indsats på grund af bekymring angående boligsituation, økonomi og helbred. Torkild reagerer i perioder positivt på kontaktforsøg, mens det i andre perioder ikke er muligt at få kontakt. Torkild forklarer det med de helbredsmæssige problemer (lungesygdom), der medfører, at han i perioder er indlagt.

Torkild ryger hash dagligt og passer ikke sin foreskrevne medicinske behandling. Jeg vurderer, at det er nødvendigt for Torkilds helbred, at han finder en mere hensigtsmæssig måde at tackle sin behandling på.

Torkild har en stor gæld og har behov for overblik over samtlige kreditorer. Torkild har dog ikke megen tillid til offentlige myndigheder, som han føler sig misforstået og svigtet af.

I eksemplet giver sagsbehandleren indledningsvis en indføring i borgerens situation og opridser hvilke problemstillinger, der ligger til grund for ansøgningen. Endvidere uddyber sagsbehandleren hvilke centrale elementer fra udredningen, der lægges vægt på i vurderingen.

Vurdering af støttebehov

Efter at have opsummeret vurderingen af borgerens nuværende situation, skal sagsbehandleren vurdere, om borgeren har en funktionsevnenedsættelse, som berettiger til støtte. Her skal der være en tydelig sammenhæng mellem de problemer og/eller behov, der ligger til grund for den støtte, som foreslås bevilget. Sagsbehandleren skal således begrunde, hvorfor borgeren er berettiget til hjælp. Hvis sagsbehandleren vurderer, at der bør gives et afslag, skal der ligeledes udarbejdes en grundig begrundelse for, hvorfor borgeren ikke er berettiget til støtte.

Eksemplet nedenfor viser, hvordan sagsbehandleren begrunder sin vurdering af borgerens behov for støtte. Derudover skal sagsbehandleren beskrive, hvad det forventes, at borgeren kan opnå på baggrund af en eventuel støtte. Som det ligeledes fremgår af nedenstående eksempel, kan sagsbehandleren eksempelvis vurdere, at støtten vil kunne fastholde eller forbedre borgerens funktionsniveau inden for et eller flere af de afdækkede temaer i udredningen.

Eksempel 4.2: Vurdering af støttebehov

Det er min vurdering, at Jørgen har svært ved at acceptere sin mobilitetsnedsættelse, som er konsekvensen af hans lange sygdomsforløb. Dette bevirker, at Jørgen, trods medicinering, stadig har lange depressive perioder, hvor han ikke magter at passe de praktiske opgaver i hjemmet eller have kontakt med sine omgivelser. Jørgen har derfor behov for hjælp til at klare daglige gøremål samt fastholde sit netværk. Det vurderes, at Jørgens ustabile psykiske tilstand berettiger ham til støtte.

Det vurderes endvidere, at Jørgens nedsatte mobilitet afskærer ham fra at deltage i flere af de aktiviteter, som tidligere har givet ham indhold i hverdagen. Dette er en væsentlig årsag til, at Jørgen ikke trives og ikke evner at mestre sin sygdom. Jeg oplever ikke, at Jørgen selv har de fornødne ressourcer til at finde aktivitetstilbud i hverdagen, hvorfor jeg vurderer at han er berettiget til hjælp til dette.

Formålet med støtten vil være at styrke Jørgens evner til at fastholde sine sociale netværk, og særligt forbedre relationen til datteren. Muligheden for at deltage i aktivitetstilbud vil derudover kunne styrke Jørgens livskvalitet og hans evne til at skabe nye relationer.

Vurdering af indsatser

Dernæst skal sagsbehandleren vurdere, hvilken form for støtte borgeren bør tildeles. Her skal sagsbehandleren uddybe indsatsens omfang og indhold alt afhængig af sagens karakter. Sagsbehandleren kan eksempelvis beskrive hvor mange ugentlige timer, der bør tildeles, samt hvordan en opstartperiode eventuelt bør tilrettelægges.

Sagsbehandleren skal endvidere tage stilling til og beskrive eventuelle alternative indsatser, som vil kunne imødekomme borgerens støttebehov eller begrunde, hvorfor der ikke vurderes at være relevante alternative indsatser til borgeren.

Eksempel 4.3: Vurdering af indsatser

Det vurderes, at et døgnbehandlingstilbud vil kunne bibringe de nødvendige stabile rammer, for at Anders vil kunne komme ud af sit misbrug.

Det vurderes, at det er relevant med et døgnophold på ca. 6 uger, selve afgiftningen for hash tager ca. 2 uger, derefter vil der være behov for en kort stabilisering på ca. 4 uger. Herefter vil Anders forventeligt kunne overgå til dagbehandling.

Alternativt bør det overvejes, om Anders kan opstarte i dagbehandling på Grønnegårdscen-tret, hvor Anders tidligere har haft gode erfaringer med behandling. Jeg vurderer dog, at Anders motivation for at komme i døgnbehandling bør tages i betragtning.

Der kan være stor forskel på, hvor detaljeret sagsbehandleren vurderer, at det er nødvendigt at beskrive den bevilgede støtte. I den forbindelse skal det understreges, at det typisk beror på den konkrete leverandørs dialog og samarbejde med borgeren, hvordan det konkrete pædagogiske arbejde skal udmøntes.

4.2.2 Borgers perspektiv skal indgå

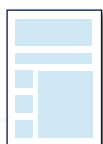
Det er vigtigt, at der også tages højde for borgerens perspektiv i den faglige vurdering. Her kan sagsbehandleren fremhæve borgerens egne ønsker eller borgerens motivation i forhold til den indsats der foreslås. Det skal dog understreges, at den faglige vurdering er en sammenfattende konklusion, og sagsbehandleren skal ikke gentage borgerens perspektiv i forhold til alle temaerne udredningen. Nedenstående eksempel viser, hvordan borgerens perspektiv kan fremgå af den faglige vurdering.

Eksempel 4.4: Borgers perspektiv i den faglige vurdering

Andreas har glæde af sit aktivitetstilbud i dagstimerne og virker motiveret for at flytte ind i et botilbud.

Andreas er glad for at være på aktivitetscenteret Solhaven, og det vurderes, at det vil være godt for Andreas at fortsætte i kendte omgivelser i dagstimerne. Derfor bør han fortsætte på Solhaven. Andreas og hans familie giver dog udtryk for, at de gerne vil deltage i flere aktiviteter sammen med Andreas, såfremt han flytter hjemmefra.

I vurderingen har sagsbehandleren fremhævet, hvilke ressourcer borgeren har, samt hvilke særlige forhold som borgerens omgivelser bør være opmærksom på for at imødekomme borgerens behov. Derudover tydeliggøres de væsentligste behov og ønsker hos både Andreas og hans familie.



4.3 Indsatsformål og indsatsmål

Hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren er berettiget til at modtage støtte, skal der i forlængelse af den samlede faglige vurdering opstilles indsatsformål og indsatsmål for myndighedens indsats i forhold til borgeren.

Indsatsformålet tager afsæt i sagsbehandlerens faglige vurdering og beskriver det overordnede mål for indsatsen. Indsatsformålet skal således kunne fungere som et samlet pejlemærke for indsatsen,

også når der er tale om flere og forskellige typer af indsatser til borgeren. Nedenfor er vist et eksempel på et indsatsformål.

Eksempel 4.5: Indsatsformål

Formålet med indsatsen er, at Morten kan varetage de praktiske opgaver i hjemmet med henblik på at han kan flytte i egen bolig.

Dernæst fastlægger sagsbehandleren de konkrete indsatsmål, der skal opnås for at realisere formålet. Indsatsmålene bør være rettet mod de forskellige dele af den tildelte hjælp i form af indsats og ydelser. Indsatsmålene er således både retningsangivende for leveringen af indsatsen og skal kunne indgå som grundlag for en systematisk opfølgning og evaluering af, om de ønskede resultater er opnået. Derfor skal indsatsmålene være tilstrækkeligt individuelle, konkrete og målbare, til at der kan følges op på dem.

Som grundlag for at formulere konkrete og målbare indsatsmål kan sagsbehandleren tage afsæt i principperne om ”SMARTe mål”, jf. nedenfor. Dette kan bidrage til at gøre indsatsmålene mere tydelige for borger og udfører.

SMART mål:

Specifikt: Målet skal være specifikt og konkret, således at det er tydeligt, hvad der skal være opfyldt, for at målet er nået

Målbart: Det skal være muligt at måle, om målene nås

Accepterede: Målet skal være vigtigt, relevant og accepteret

Realistisk: Målet skal være realistisk at opnå indenfor den angivne tidsramme

Tidsbestemt: Der er fastsat en tydelig tidsramme

Det er vigtigt at understrege, at ”SMART” principperne alene udgør retningslinjer for at opstille gode mål, og det vil ikke altid være muligt at efterleve alle principperne. Nedenfor er vist eksempler på konkrete indsatsmål.

Eksempel 4.6: Indsatsmål

1. At du selv kan varetage rengøring og tøjvask
2. At du lærer at planlægge indkøb og lave mad
3. At du selv kan varetage din økonomi

I målene ovenfor har sagsbehandleren forsøgt at tage udgangspunkt i SMART-principperne. Målene er **specifikke**, fordi det er tydeligt, hvad der skal være opfyldt for at realisere målet. Målene er samtidig **målbare**, fordi de muliggør opfølgning på og konstatering af, om målet er nået (fx at borgeren kan lave mad og planlægge indkøb). Målene peger endvidere direkte op mod det overordnede indsatsformål, da det udmønter, hvordan borgeren kan flytte i egen bolig. Ydermere vil opnåelse af målet kræve en aktiv og reel indsats fra borgerens side og dermed vedkommendes **accept**. Endvidere er målene **realistiske**, dvs. at der vurderes at være en reel mulighed for, at borgeren kan nå målet. Endelig skal sagsbehandleren vurdere, hvad den rette **tidsramme** er for at opnå målet, eksempelvis et fastsat antal måneder eller inden næste opfølgning.

I den forbindelse kan sagsbehandleren vælge at anvende funktionsscoren direkte i målformuleringen, jf. eksemplet nedenfor.

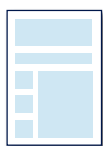
Eksempel 4.7: Anvendelse af funktionsscore i målformulering

Borgeren skal udvikle evner til at varetage praktiske opgaver, som rengøring, indkøb og madlavning, således at funktionsniveauet indenfor temaet almindelig daglig livsførelse rykker sig fra 3 (svært problem) til 2 (moderat problem).

På den måde præciseres det overfor udfører, hvilket funktionsniveau der skal arbejdes hen imod. Dette forudsætter naturligvis en fælles forståelse af skalaen og dens anvendelsesmuligheder mellem myndighed og udfører og ikke mindst at dette sker i dialog med borgeren

Generelt gælder det for opstilling af målsætninger, at sagsbehandleren udover at gå i dialog med borgeren, også ofte med fordel kan gå i dialog med udfører, således at målene bliver tilstrækkelig specifikke, målbare og relevante. En hjælp til at finde den rette balancegang kan være, at myndigheden fastholder fokus på at formulere målsætninger, som beskriver resultater og virkninger, mens valg af konkrete metoder m.m. overlades til udfører at fastsætte.

Med afsæt i ovenstående eksempel er det således udfører, der naturligt har den nødvendige viden og erfaring i forhold til fx at arbejde med indsatsmålet vedr. udvikling af egne evner til varetagelse af praktiske opgaver. Her vil det fx være op til udfører at vurdere, om der er behov for at gennemføre opgaverne sammen med borgeren, om det vil være gavnligt at lave en tavle/skema over hvilke praktiske opgaver, som borgeren skal løse og på hvilke dage – eller noget helt andet.



4.4 Specificering af mulige indsatser

Hvis sagsbehandleren har vurderet, at borgeren er berettiget til en indsats, skal sagsbehandleren efter den faglige vurdering specificere indsatsen nærmere. Det omfatter bl.a. valg af konkrete tilbud og ydelser, angivelse af relevant lovgivningshjemmel (paragraffer), fastlæggelse af omfang og starttidspunkt samt angivelse af pris.

Metoden lægger op til, at sagsbehandleren også overvejer relevante alternative indsatser med henblik på at understøtte intentionerne om at kunne vælge den bedste og økonomisk mest fordelagtige indsats. Der er ikke krav i lovgivningen om at opstille alternative indsatser, men ud fra hensynet om at vælge den bedste indsats til prisen, kan det være gavnligt at overveje forskellige alternativer, fx en meget omfattende indsats i en kortere periode overfor en mindre omfattende indsats i en længere periode.

”Metoden fordrer, at man har mere fokus på konkrete mål for borgeren i indsatsen, på den måde bliver det også mere konkret for borgeren at forholde sig til”

Sagsbehandler om
arbejdet med formål og mål

Eksempel 4.8: Specificering af mulige indsatser

Indsatser der indstilles til	Indsats 1	Alternativ indsats 1																								
Ydelser - Vælg fra listen den/de ydelser, som indgår i indsatset.	Støtte til praktiske opgaver i hjemmet Støtte til indkøb og kost Støtte til personlig pjeje	Aktivitets og samværsydelse																								
Lovhjemmel - Vælg fra listen den paragraf, der hjemler den/de valgte ydelser.	§85	§104																								
Tilbud - Vælg fra listen den type af tilbud, som leverer ydelsen.	Udgående tilbud til voksne	Aktivitets- og samværstilbud																								
Kontonummer - Vælg fra listen det nummer i den kommunale kontoplan, som leveringen af ydelsen skal konteres på.	xxxxxxx	xxxxxxxxx																								
Udfører - Angiv den konkrete leverandør, som leverer indsatzen.	Socialpsykiatrien	Bohaven																								
Omfang af indsatsen	Indsats 1	Alternativ indsats 1																								
Forventet slutdato for indsats - Dato for hvornår det forventes at indsatsen kan iværksættes.	1. maj 2013	1. maj 2013																								
Forventet slutdato for indsats - Dato for hvornår det forventes at indsatsen ophører. [Mulighed for at angive at foranstaltningen er uden slutdato].	1. november 2013	1. november 2013																								
Forventet startdato for ydelser - Udfyldes ved afvigelser fra indsatsens startdato																										
Forventet slutdato for ydelser - Udfyldes ved afvigelser fra indsatsens slutdato																										
Udfyld felterne for at præcisere hvordan hver ydelse skal beregnes	Indsats 1	Alternativ Indsats 1																								
<p>Enhed – vælg afregningsenhed [Styk, Time, Dag, Måned, År] – fx Time.</p> <p>Antal i hver periode – udfyld med antallet af enheder per periode – fx 5. Ydelsesfrekvens – vælg periodelængden [Dag, Uge, Måned, År] – fx Uge.</p> <p>Antal gentagelser – udfyld med antallet af gentagelser af perioden – fx 52.</p> <p>Enhedspris – udfyld med prisen på enhed - fx 1000 kr.</p> <p>Basisindsatspris – pris beregnes ud ovenstående 5 oplysninger således: 5 timer x 52 uger x 1000 kr = 260.000 kr</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Time</td> <td>2</td> <td>Uge</td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td>26</td> <td>500</td> <td>26.000 kr</td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens	Time	2	Uge	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris	26	500	26.000 kr	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dag</td> <td>7</td> <td>Uge</td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td>26</td> <td>700</td> <td>127.400 kr</td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens	Dag	7	Uge	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris	26	700	127.400 kr
	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																							
	Time	2	Uge																							
	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																							
	26	500	26.000 kr																							
	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																							
	Dag	7	Uge																							
	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																							
	26	700	127.400 kr																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Time</td> <td>2</td> <td>Uge</td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td>26</td> <td>500</td> <td>26.000 kr</td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens	Time	2	Uge	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris	26	500	26.000 kr	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens				Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris			
	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																							
	Time	2	Uge																							
Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																								
26	500	26.000 kr																								
Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																								
Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Time</td> <td>2</td> <td>Uge</td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td>26</td> <td>500</td> <td>26.000 kr</td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens	Time	2	Uge	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris	26	500	26.000 kr	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens				Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris				
Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																								
Time	2	Uge																								
Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																								
26	500	26.000 kr																								
Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																								
Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Time</td> <td>2</td> <td>Uge</td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td>26</td> <td>500</td> <td>26.000 kr</td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens	Time	2	Uge	Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris	26	500	26.000 kr	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enhed</th> <th>Antal i hver periode</th> <th>Ydelsesfrekvens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>Antal gentagelser</th> <th>Enhedspris</th> <th>Basisindsatspris</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens				Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris				
Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																								
Time	2	Uge																								
Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																								
26	500	26.000 kr																								
Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens																								
Antal gentagelser	Enhedspris	Basisindsatspris																								
Samlet pris	Indsats 1	Alternativ Indsats 1																								
Forventet pris for enkeltindsats [Basisindsatspris for ydelse 1 + 2 + 3] [Beregnes automatisk]	78.000 kr	127.400 kr																								
Forventet pris for samlet indsats [Pris for indsats 1 + pris for indsats 2] [Beregnes automatisk]	xxxxxx	xxxxxx																								

Som det fremgår af eksemplet ovenfor, har sagsbehandleren angivet hvilke ydelser og tilbud, som de forskellige mulige indsatser består af. Derudover er der angivet oplysninger om pris, omfang og starttidspunkt for indsatserne.

Valg af ydelser og tilbud

I forbindelse med registrering af indsatsen, anvendes fælles begreber for ydelser og tilbud. Det betyder, at sagsbehandlerne skal bruge en række standardiserede begreber til at registrere den valgte indsats, opdelt i hhv. ydelser og tilbud³. Dokumentation af ydelser og tilbud betyder, at indsatsen beskrives mere præcist end kommunernes nuværende registreringspraksis, som typisk udelukkende sker ud fra hvilken paragraf, som indsatsen tildeles efter.

Det er ligeledes forventningen, at det fremadrettet bliver obligatorisk for kommunerne at indberette en række data til Danmarks Statistik med udgangspunkt i begreberne for ydelser, tilbud og målgrupper. Da disse data følger den samme standard som i Voksenudredningsmetoden, vil kommunernes indberetning kunne foregå som led i den daglige sagsgang, hvis der skabes integration mellem DST og it-løsningen for Voksenudredningsmetoden.

I nedenstående er der givet et eksempel på, hvordan et fiktivt skærmbillede kunne se ud i forbindelse med registreringen af en indsats (bestående af ydelser og tilbud) og de øvrige oplysninger, som indgår ved specificeringen af mulige indsatser (jf. Eksempel 4.8 Specificering af mulige indsatser). Eksemplet viser registreringen af to ydelser på et længerevarende botilbud.

Enkelindsats (en afgørelse/en bevilling)	BASISINDSATS 1	Ydelse Længerevarende ophold	Tilbud Andet længerevarende botilbud til voksne
	Lovhjemmel § 108, stk. 1	Kontoplansnummer 38.50.1.002 (handicappede)	
	Forventet startdato for ydelse ⇄ 01.04.13 31	Forventet slutdato for ydelse ⇄ 31.03.14 31	
	Ydelsesenhed Månedsydelse	Ydelsesenhedspris 30.000 kr.	
	Ydelsesantal (i hver periode) 1	Ydelsefrekvens (periodelængde) Måned	
	Antal gentagelser (af perioden) 12	Basisindsatspris i alt 360.000 kr.	
	Udfører Skovlykken Nord		
	BASISINDSATS 2	Ydelse Støtte til kontakt og samvær	Tilbud Andet længerevarende botilbud til voksne
	<input checked="" type="checkbox"/> som forrige indsats	Lovhjemmel § 85	Kontoplansnummer 35.52.1.005 (på § 108-tilbud)
	<input type="checkbox"/> som forrige indsats	Forventet startdato for ydelse ⇄ 01.04.13 31	Forventet slutdato for ydelse ⇄ 31.03.14 31
	<input type="checkbox"/> som forrige indsats	Ydelsesenhed Timeydelse	Ydelsesenhedspris 1.000 kr.
	<input type="checkbox"/> som forrige indsats	Ydelsesantal (i hver periode) 2	Ydelsefrekvens (periodelængde) Dag
	<input type="checkbox"/> som forrige indsats	Antal gentagelser (af perioden) 365	Basisindsatspris i alt 730.000 kr.
	<input checked="" type="checkbox"/> som forrige indsats	Udfører Skovlykken Nord	

I "Bilag H – Sammenhæng mellem ydelser, tilbudstyper, lov hjemmel og kontoplansnumre" findes et oversigtsskema, hvor man med udgangspunkt i ydelserne kan se 1) hvilke tilbudstyper, der kan levere den pågældende ydelse, 2) hvilke paragraffer, der kan hjemle ydelsen, samt 3) hvilke kontonumre i den kommunale kontoplan, ydelsen kan konteres på.

Som eksemplet med det fiktive skærmbillede indikerer, kan en it-understøttelse af metoden udnytte de standardiserede begreber og de sammenhænge mellem oplysninger, som findes i "Bilag H – Sam-

³ Herved sikres en kobling til det nationale dokumentationsprojekt, som anvender de samme begreber.

menhæng mellem ydelser, tilbudstyper, lovhjemmel og kontoplansnumre”. Dermed kan systemet forenkle og guide sagsbehandlerens valg. Når fx sagsbehandleren har valgt en ydelse, præsenterer systemet efterfølgende kun de tilbudstyper, paragraffer og kontonumre, som er relevante.

De udviklede begreber for ydelser og tilbud er de samme, som også kan anvendes, når der skal udsøges konkrete tilbud i Tilbudsportalen.

Ensartede begreber til beskrivelse af indsatsen er med til at sikre en fælles registrering af indsatsen på tværs af kommuner. Ved at anvende fælles benævnelser for indsatserne er det således muligt at opgøre tildelte indsatser til borgerne både indenfor samme kommune og på tværs af kommuner. Dermed skabes et grundlag for valid ledelsesinformation om indsatsen, som eksempelvis kan bruges til kapacitetsplanlægning (overblik over hvilke typer indsatser der er et øget behov for) og effektmåling (viden om hvilke indsatser der virker og for hvilke målgrupper). De fælles begreber giver således mulighed for en bedre og mere ensartet registrering af indsatserne til brug for styring i kommunerne.

Endvidere understøtter metoden, at der kan opsamles data til lokal ledelsesinformation og kommunernes nationale indberetninger, fx vedr. antal borgere i længerevarende botilbud og antal borgere indenfor forskellige målgrupper. Disse indberetninger foregår i dag ved manuelle sammentællinger, da oplysningerne ikke registreres løbende i et it-system som led i selve sagsbehandlingen.

Bilag B indeholder en samlet oversigt over de strukturerede data, som opsamles gennem anvendelsen af metoden, og hvilke af disse data som relaterer sig til effektmåling og viden om indsatsen.

Der er i alt 15 overordnede ydelsesbegreber og en række tilhørende underbegreber, som dækker de lovbestemte visiterede ydelser på handicap- og udsatte voksne-området. Herudover er der to ikke-visiterede ydelser. Begreberne beskriver, hvad det er, borgeren ydes hjælp til. Eksempelvis kan der tildeles socialpædagogisk støtte, som konkretiseres ved at angive, at det drejer sig om hjælp til varetagelse af forælderrollen. Sagsbehandleren skal afkrydse ydelserne så konkret som muligt, dvs. så indholdet af støtten specificeres mest muligt. Hvis der eksempelvis er tale om støtte til behandling af misbrug, afkrydses underbegrebet ”misbrugsbehandling” under det overordnede ydelsesbegreb behandling.”

Det er muligt at vælge enkeltstående ydelser eller kombinere ydelser i forhold til at kunne præcisere den indsats, som borgeren skal have.

I nedenstående kan du se listen med ydelser – tjekboksene illustrerer, hvilke ydelser man kan vælge imellem.

Ydelser	
<input type="checkbox"/> aktivitets- og samværsydelse befordring <input type="checkbox"/> befordring til og fra et tilbud <input type="checkbox"/> individuel befordring behandling <input type="checkbox"/> psykologisk behandling <input type="checkbox"/> speciallægelig behandling <input type="checkbox"/> terapi <input type="checkbox"/> misbrugsbehandling <input type="checkbox"/> beskyttet beskæftigelsesydelse <input type="checkbox"/> dagaflastning kontantydelse <input type="checkbox"/> aflønning <input type="checkbox"/> dækning af merudgift kontrolordning <input type="checkbox"/> fastholdelse <input type="checkbox"/> kontrol med færden ophold <input type="checkbox"/> døgnaflastning <input type="checkbox"/> længerevarende ophold <input type="checkbox"/> midlertidigt ophold <input type="checkbox"/> personlig hjælp og pleje <input type="checkbox"/> praktisk hjælp	socialpædagogisk støtte <input type="checkbox"/> støtte til administration <input type="checkbox"/> støtte til indkøb og kost <input type="checkbox"/> støtte til kontakt og samvær <input type="checkbox"/> støtte til medicinbehandling <input type="checkbox"/> støtte til personlig pleje <input type="checkbox"/> støtte til praktiske opgaver i hjemmet <input type="checkbox"/> støtte til uddannelse og beskæftigelse <input type="checkbox"/> støtte til varetagelse af forældrerollen støttepersonordning <input type="checkbox"/> afløsning <input type="checkbox"/> borgerstyret personlig assistance <input type="checkbox"/> kontaktperson for døvblinde <input type="checkbox"/> ledsageordning <input type="checkbox"/> pasning af pårørende støtteredskab <input type="checkbox"/> hjælpemiddel <input type="checkbox"/> støtte til bil <input type="checkbox"/> støtte til boligindretning <input type="checkbox"/> støtte til forbrugsgode træning <input type="checkbox"/> genoptræning <input type="checkbox"/> vedligeholdelsestræning undervisning <input type="checkbox"/> kompenserende specialundervisning <input type="checkbox"/> ungdomsuddannelse for unge med særlige behov <hr/> ikke-visiterede ydelser <input type="checkbox"/> rådgivning <input type="checkbox"/> støtte- og kontaktperson

Der er endvidere udviklet 5 overordnede begreber for tilbud: hhv. ambulante tilbud til voksne, dagtilbud til voksne, botilbud til voksne, tilbud med myndighedsbeføjelse og udgående tilbud til voksne.

I nedenstående kan du se listen med tilbudstyper

Tilbudstyper på voksen-området

ambulant tilbud til voksne

- ambulant behandlingstilbud til voksne

dagtilbud til voksne

- aktivitets- og samværstilbud
- beskyttet beskæftigelsestilbud
- dagbehandlingstilbud til voksne
- uddannelsestilbud til voksne

botilbud til voksne

- almen plejebolig
- almen ældrebolig/handicapvenlig bolig
- bofællesskab
- døgnbehandlingstilbud til voksne
- forsorghjem/herberg
- krisecenter
- længerevarende botilbud til voksne
 - sikret botilbud
 - andet længerevarende botilbud til voksne
- midlertidigt botilbud til voksne
- plejehjem
- rehabiliteringstilbud

- tilbud med myndighedsbeføjelse**

- udgående tilbud til voksne**

Se Bilag H – Sammenhæng mellem ydelser, tilbudstyper, lovhjemmel og kontoplansnumre

Basisoplysninger om økonomi

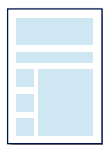
I forbindelse med specificeringen af indsatserne angives en række økonomiske basisoplysninger for den/de foreslåede indsatse(r).

Gennem sagsforløbet anvendes forskellige typer af prisangivelser. I sagsvurderingsfasen anvendes den forventede pris, da der endnu ikke er truffet endelig beslutning om indsatsen og dermed heller ikke konkret valg af leverandør.

Den forventede pris kan være fastsat på baggrund af:

- › Evt. standardpriser oplyst på Tilbudsportalen
- › Eget indsatskatalog med gennemsnitspriser
- › Indgåede skriftlige aftaler mellem udfører og myndighed
- › Gennem dialog mellem udfører og myndighed vedrørende den specifikke indsats i det enkelte tilfælde.

Den forventede pris registreres første gang på dette tidspunkt, så det kan indgå som en del af det samlede grundlag for at træffe afgørelse i sagen.



4.5 Redskab: Indstilling

Det er forskelligt fra kommune til kommune, hvem der træffer beslutninger vedrørende afslag eller tildeling af indsats. I nogle kommuner er den fulde kompetence delegeret til sagsbehandleren, i andre kommuner er enten dele af eller hele kompetencen placeret hos fx nærmeste leder eller et visitationsudvalg.

Voksenudredningsmetoden indeholder et redskab til "Indstilling", som kan anvendes til at skabe et samlet overblik over den foreslåede indsats uafhængig af beslutningsprocessen i den enkelte kommune. Redskabet indeholder en række allerede registrerede oplysninger med henblik på at skabe et grundlag for at kunne træffe en afgørelse i borgerens sag – uanset om den fulde beslutningskompetence er placeret hos sagsbehandleren eller hos eksempelvis et visitationsudvalg. Indstillingen er bygget op omkring tre hoveddele:

- › Indstilling til indsats eller afslag, herunder eventuelle alternative indstillinger
- › Centrale oplysninger fra udredningen.
- › Oplysninger om tilbud og udarbejdelse af handleplan.

Den første del er baseret på specificeringen af indsatsen, beskrevet i afsnit 4.4, dvs. hvilken indsats, som sagsbehandleren vurderer, vil være bedst egnet samt prisen på indsatsen, således at det er muligt at skabe overblik over de økonomiske konsekvenser ved en given indstilling. Desuden er lovhjemlen for indsatsen angivet i form af de relevante paragraffer.

Oplysninger fra udredningen

Denne del af indstillingen skal give et overblik over de centrale aspekter af udredningen og bl.a. danne grundlag for at vurdere, hvorvidt der er en hensigtsmæssig sammenhæng mellem borgerens ansøgning, situation, funktionsniveau og den foreslåede indsats. Oplysningerne er således allerede registreret i forbindelse med udredningen.

Nedenfor ses et eksempel på hvilke typer oplysninger fra udredningen, som indgår i indstillingsdokumentet.

Eksempel 4.9: Udklip af oplysninger fra udredningen

Eventuelle diagnoser	Paranoid skizofreni
Faglig vurdering	Det drejer sig om en 30-årig mand med diagnosen paranoid skizofreni. Borger er flyttet i egen bolig efter eget ønske, men har svært ved at magte at bo alene. Borger ønsker at få struktur og indhold i dagligdagen. Borger har en behandlingsdom og får medicin hver 14. dag. Borger har brug for støtte til at få skemalagt hvilke ting han skal udføre i det daglige (...fortsættes).
Samlet vurdering(skala)	C = moderat problem
Nuværende/tidligere tilbud	Har tidligere boet i maglegården, § 108, men ønskede ikke at bo der længere.
Angivelse af målgruppe	Personlighedsforstyrrelse

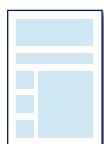
Oplysninger om handleplan

I indstillingen fremgår det endvidere, hvad status er vedrørende udarbejdelse af handleplan, herunder om handleplanen er tilbudt eller ikke tilbudt (inkl. begrundelse hvis den ikke er tilbudt).

Eksempel 4.10: Oplysninger om handleplan

Tilbud/ej tilbudt handleplan (afkrydsning), hvis ej tilbudt => begrundelse for ej tilbudt	<input checked="" type="checkbox"/> Handleplan tilbud <input type="checkbox"/> Handleplan ej tilbudt Begrundelse for ej tilbudt handleplan
Udarbejdet/under udarbejdelse/ikke udarbejdet (afkrydsning)	<input checked="" type="checkbox"/> Handleplan under udarbejdelse <input type="checkbox"/> Handleplan ikke udarbejdet

Endvidere angives, hvor langt sagsbehandleren er i processen med udarbejdelse af en eventuel handleplan. Formålet med disse oplysninger er at tilvejebringe data vedr. kommunens arbejde med handleplaner, både i den konkrete sag og på tværs af sager. Disse oplysninger registrerer sagsbehandleren i forbindelse med hhv. tilbud og udarbejdelse af handleplanen, jf. næste afsnit.



4.6 § 141 Handleplan

Et centralt element i sagsbehandlingsprocessen er § 141 handleplanen. I voksenudredningsmetoden lægges der vægt på at skelne mellem handleplanen som myndighedens samarbejdsredskab i forhold til borgeren, og bestillingen som myndighedens samarbejdsredskab med udfører (den konkrete leverandør). Formålet er at sikre en målrettet og præcis kommunikation til hhv. borgeren og udfører.

Det fremgår af lovgivningen, at kommunen har pligt til at tilbyde borgeren, og at der udarbejdes en handleplan for indsatsen, når der ydes hjælp til:

- 1 Personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.
- 2 Personer med alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder.
For personer for hvem der foretages foranstaltninger efter Servicelovens § 136 stk.1 (optagelse i særligt botilbud efter § 129 og enhver form for magtanvendelse) skal der altid udarbejdes § 141 handleplaner.
- 3 Udover disse bestemmelser, skal kommunen for øvrige borgere skønne, om det vil være hensigtsmæssigt at tilbyde borgeren en handleplan.

Det er op til borgeren at beslutte, hvorvidt der skal udarbejdes en handleplan, som borgeren og myndigheden er fælles om.

Når sagsbehandleren tilbyder borgeren en handleplan, skal det dokumenteres i sagen. Ligeledes skal sagsbehandleren notere, om borgeren ønsker en handleplan, jf. nedenstående skema.

Eksempel 4.11: Tilbud om handleplan

Tilbud/ej tilbudt handleplan (afkrydsning), hvis ej tilbudt => begrundelse for ej tilbudt	<input type="checkbox"/> Handleplan tilbudt <input type="checkbox"/> Handleplan ej tilbudt Begrundelse for ej tilbudt handleplan
Ønsker borger handleplan?	<input type="checkbox"/> Borger ønsker handleplan <input type="checkbox"/> Borger ønsker ikke handleplan

Handleplanen og bestillingen er i et vist omfang baseret på de samme oplysninger vedrørende indsats, indsatsformål og indsatsmål, men er målrettet hver sin modtager. Bestillingen gennemgås i afsnit 6.

”Det er blevet lettere at forklare alle parter, hvad en handleplan er, fordi vi ikke længere bruger den til forskellige formål, men netop en målrettet plan for indsatsen, som udarbejdes i samarbejde med borgeren”

Sagsbehandler om handleplanen

Handleplanen danner således rammen for en samarbejdsproces med borgeren, hvor mål for indsatsen afstemmes med borgerens ønsker og forudsætninger for dermed at kunne fastlægge de konkrete tilbud. Handleplanen skal udarbejdes ud fra borgerens forudsætninger og i samarbejde med borgeren. Hensynet om borgerinddragelse er således et vigtigt element i tilbuddet om og udarbejdelsen af handleplanen.

Arbejdet med handleplanen kan påbegyndes på forskellige tidspunkter, som oftest i forbindelse med sagsoplysnings- eller sagsvurderingsfasen. Det konkrete tidspunkt afhænger bl.a. af inddragelsen af borgeren og den enkelte sagsbehandlers arbejdstilrettelæggelse. Det vil dog oftest være relevant at påbegynde arbejdet med handleplanen undervejs eller ved afslutningen af udredningen. Da handleplanen skal beskrive den igangsatte indsats for borgeren, kan den imidlertid tidligst afsluttes, når der er truffet afgørelse om indsatsen. I de tilfælde, hvor borgerens situation eller tilstand er meget svingende kan der være behov for først at afslutte handleplanen, når det i samarbejde med udfører er blevet mere tydeligt, hvilke indsatsmål der er relevante, fx når indsatsen har været i gang i 1-3 måneder.

Samlet set er formålet med at udarbejde en handleplan for indsatsen at:

- › **Styrke inddragelse af borgeren,**
- › **Klargøre målet med indsatsen.**
- › **Sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats.**
- › **Tydeliggøre forpligtelsen for alle involverede personer, instanser og forvaltningsgrene.**

Med henblik på at understøtte disse formål indeholder Voksenudredningsmetoden et redskab til ”Handleplan”, illustreret nedenfor.

4.6.1 Formål og indsats

Et vigtigt element i handleplanen er at opstille formål og målsætninger med indsatsen med henblik på at danne grundlag for en fælles plan for borgeren og kommunen om indsatsen over for den enkelte (jf. afsnit 4.3 vedr. SMART-mål).

Eksempel 4.12: Formål og mål

Indsatsformål	Formålet med indsatsen er at hjælpe Morten til at få en god døgnrytme, få styr på sin økonomi samt støtte ham i de praktiske gøremål, så han bliver i stand til at flytte i egen bolig.	
	Mål	Dato for opfølgning
Indsatsmål 1:	At du selv kan varetage praktiske opgaver i hjemmet	1. juli 2012
Indsatsmål 2:	At du selv lærer at planlægge indkøb og strukturene madlavning	1. juli 2012
Indsatsmål 3:	At du selv kan varetage din økonomi	1. juli 2012
Indsatsmål 4:	At du opnår en god døgnrytme	1. maj 2012

Som det fremgår af eksemplet, indeholder handleplanen indledningsvist angivelse af indsatsformål

samt de konkrete indsatsmål. For hver indsatsmål angives det, hvornår der skal følges op på indsatsen. Kommunen fastsætter selv opfølgningstidspunktet. For nogle sager, vil det sandsynligvis kun være relevant at angive ét opfølgningstidspunkt. Hvis sagsbehandlerne vurderer, at det er relevant, kan der dog angives opfølgningstidspunkt separat for hvert indsatsmål. Det kan fx være, at der opsættes 4 indsatsmål, hvoraf det vurderes, at det ene indsatsmål er afgørende at nå, for at de øvrige indsatsmål kan nås. Hvis eksempelvis en borger skal have vendt sin døgnrytme, før der kan arbejdes med at skabe gode relationer til familien m.v., kan det være relevant at fastsætte et lidt tidligere opfølgningstidspunkt for dette indsatsmål.

”Når sagsbehandlerne bruger metoden, skal de krydse af, om handleplanen er tilbudt. Det er godt at få dette registreret i sagerne, så vi kan dokumentere, at vi overholder lovgivningen”

Teamleder om registrering af tilbudt handleplan

Eksempel 4.13: Indsats (ydelse og tilbud)

Ydelser Vælg fra listen den/de ydelser, som indgår i indsatsen.	Støtte til praktiske opgaver i hjemmet Støtte til indkøb og kost Støtte til personlig pjeje
Paragraf § Vælg fra listen den paragraf, som hjemler den valgte ydelse.	§85
Tilbud Vælg fra listen den type af tilbud, som leverer ydelsen.	Udgående tilbud til voksne
Udfører Angiv den konkrete leverandør, som leverer indsatsen.	Socialpsykiatrien
Omfang af indsatsen	
Forventet startdato for indsats Dato for hvornår det forventes at indsatsen kan iværksættes.	1. maj 2013
Forventet slutdato for indsats Dato for hvornår det forventes at indsatsen ophører. [Mulighed for at angive at foranstaltningen er uden slutdato].	1. november 2013

Efter indsatsmålene angives hvilke ydelser og tilbud indsatsen omfatter, og herunder de enkelte ydelser, hvem der leverer indsatsen, og hvad omfanget af indsatsen er.

Samlet set bidrager disse dele af redskabet til, at det bliver synligt for borgeren:

- » Hvorfor indsatsens leveres (begrundelse for indsats).
- » Hvad indsatsen skal resultere i (indsatsmål).
- » Hvilken indsats der leveres (tilbud, ydelser, omfang).
- » Hvem der leverer indsatsen (udfører).

Eksempel 4.14: Særlige forhold og aftaler

Andre særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v.	Morten er i antabus behandling
Eventuelle aftaler med borger (her angives det, hvis der er indgået aftaler med borger)	

Det er herudover muligt at notere eventuelle særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse m.v. Endvidere er der mulighed for under ”Eventuelle aftaler med borger” at angive konkrete aftaler med borgeren, der skal bidrage til, at en eller flere af målsætningerne indfris.

4.6.2 Varighed og koordinering

Af handleplanen fremgår også varigheden af indsatsen og hvem, der har ansvaret for koordinering af indsatsen. Myndigheden og sagsbehandleren har det overordnede ansvar for, at indsatsen leveres efter hensigten, men i den daglige konkrete indsats kan det være hensigtsmæssigt at pålægge en udfører ansvar for koordineringen mellem forskellige tilbud, fx et botilbud og et dagtilbud. Dermed bidrager handleplanen til at synliggøre overfor borgeren, hvem der har ansvaret for at koordinere indsatsen.

Eksempel 4.15: Varighed

Eventuelle samarbejtpartnere i myndigheden (navn, tlf. og afdeling)	Guðrun Jacobsen, Handicapteam Østerbro, 22335544, gj@sof.ø.dk
Evt. koodinerende sagsbehandler med samlet ansvar for indsatsen (navn, tlf. og afdeling)	

Eksempel 4.16: Koordinering

Forventet varighed af indsatsen	6 mdr.
Starttidspunkt for indsatsen	1. marts

Varigheden af indsatsen er fastlagt tidligere i sagsbehandlingen, mens angivelse af ansvar for koordinering fastlægges af sagsbehandler i forbindelse med udarbejdelse af handleplan og bestilling.



4.7 Tjekliste til sagsvurderingsfasen

Som led i sagsvurderingsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Udarbejde en samlet faglig vurdering.
- › Opstille formål og mål for indsatsen.
- › Specificere mulige indsatser (herunder alternativer).
- › Angive basisoplysninger om økonomi for indsatser.
- › Evt. udarbejde en indstilling.
- › Registrere tilbud om handleplan.
- › Evt. påbegynde udarbejdelse af handleplan.



4.8 Faglige opmærksomhedspunkter

- › Husk at den faglige vurdering udelukkende skal baseres på oplysninger, som kan genfindes i udredningen.
- › Sørg for at udarbejde den faglige vurdering, så den kan læses og forstås selvstændigt – uden at der er brug for at gå tilbage i udredningen for at forstå de væsentligste forhold i vurderingen.
- › Opbyg den faglige vurdering, så den både beskriver sagsbehandlerens samlede vurdering af borgerens situation, støttebehov og relevant indsats.
- › Formuler indsatsformålet som et samlet pejlemærke for indsatsen, som det skal være muligt at følge op på.
- › Husk at indsatsmålene skal være individuelle, konkrete, målbare og tidsbestemte.
- › Overvej om der kan opstilles alternative indsatser over for borgeren, når indsatsen skal fastlægges/indstilles.
- › Tilbyd borgeren at udarbejde en handleplan, hvis borgeren falder indenfor den relevante målgruppe for § 141 handleplaner.
- › Husk at handleplanen er et samarbejdsdokument mellem borgeren og myndigheden og skal formuleres i et borgerrettet sprog.

A close-up photograph of a man with dark hair and a beard, smiling slightly. He is wearing a light blue long-sleeved shirt. He is holding a flag with yellow, orange, and blue stripes. The background is blurred, showing green foliage.

5. Afgørelse



Tjekliste til afgørelsesfasen

Som led i afgørelsesfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Registrere afgørelsen
- › Evt. udarbejde en begrundelse for afgørelsen
- › Formidle afgørelsen til borgeren
- › Angive borgerens målgruppe

5. Afgørelse

Formålet med denne fase er at træffe afgørelse om tildeling eller afslag på den ansøgte hjælp og i forlængelse heraf at meddele afgørelsen til borgeren. Der udarbejdes således en afgørelse, som formidles til borgeren.

I det følgende præsenteres først de lovgivningsmæssige rammer for afgørelsen og herefter voksenudredningsmetodens afgørelsesbrev.

5.1 Hvad siger lovgivningen om afgørelsen?

Boksen nedenfor beskriver en række væsentlige lovgivningsmæssige krav til meddelelsen om afgørelsen.



Skriftlige afgørelser

Der er ikke generelt et krav om skriftlige afgørelser på det sociale område (med undtagelse af § 83 i serviceloven), men det er god forvaltningsskik at meddele afgørelser skriftligt. Borgeren kan altid kræve at få en skriftlig begrundelse, medmindre der gives fuldt medhold. Borgeren har først pligt til at rette sig efter en afgørelse, når den er meddelt. En skriftlig afgørelse skal være ledsaget af en begrundelse, medmindre borgeren får fuldstændigt medhold (FL § 22).

Begrundelsen

Begrundelsen skal henvise til de retsregler, som afgørelsen er truffet ud fra. Hvis afgørelsen beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen endvidere beskrive de hovedhensyn, der har været afgørende for skønnet (FL § 24). Begrundelsen skal desuden om fornødent indeholde en kort redegørelse for de faktiske oplysninger, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

På baggrund af udredningen og den faglige vurdering, træffes afgørelse om hvilken indsats, der skal igangsættes.

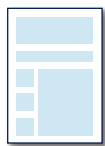
Afgørelser vedr. ydelsestildeling eller afslag herpå skal ske på baggrund af en individuel vurdering, og hjælpen skal tilrettelægges i samarbejde med borgeren. Afhængig af den lokale organisering i kommunen, er det enten et indstillings-/visitationsudvalg eller sagsbehandleren selv, der træffer afgørelse i sagen, hvorefter afgørelsen skal formidles til borgeren.

Afgørelsen til borgeren skal overordnet indeholde:

- › **Afgørelse og indsats (tildelt og afslået indsats)**
- › **Begrundelse**
- › **Indsatsformål**
- › **Opfølgning og egen betaling**
- › **Regler, praksis og klagevejledning.**

Uafhængigt af, om afgørelsen til borgeren meddeles skriftligt eller mundtligt, skal den altid dokumenteres i sagen. Derved sikres det, at myndigheden har dokumentation for sine afgørelser, også selvom de er afgivet mundtligt.

I det følgende beskrives først retningslinjer for den gode begrundelse, som er et helt centralt element i afgørelsen. Dernæst beskrives, hvordan sagsbehandleren angiver borgerens målgruppe i forhold til den konkrete sag. Afslutningsvis præsenteres metodens skabelon til et afgørelsesbrev.



5.2 Begrundelse

Sagsbehandleren skal formidle begrundelsen for afgørelsen, med mindre borgeren har fået fuldt medhold i sin ansøgning. Der er tale om fuldt medhold i ansøgningen, når borgeren tildeles præcis det, som borgeren har ansøgt om, både i forhold til indhold (fx den konkrete ydelse) og omfang. Det kræver således en tydelig forventningsafstemning med borgeren, før sagsbehandleren kan være sikker på, om borgeren faktisk får fuldt medhold.

I begrundelsen skal sagsbehandleren fremhæve hvilke hovedhensyn og faktiske oplysninger, der danner grundlag for sagsbehandlerens samlede vurdering, samt evt. angivelse af borgerens synspunkter eller oplysninger i den forbindelse. Dette er ikke mindst relevant, hvis borgeren har fremført oplysninger eller synspunkter, som går imod den afgørelse, som sagsbehandleren har truffet.

Afgørelsen skal desuden træffes ud fra en *individuel* vurdering. Generelle retningslinjer for tildeling af hjælp som fx serviceniveauer og kvalitetsstandarder kan ikke tilsidesætte kravet om, at der skal foretages en individuel vurdering. Nedenfor fremgår to væsentlige elementer ved udarbejdelse af en god begrundelse:

- › **Begrundelsen skal indeholde hovedhensyn og faktiske oplysninger**
- › **Begrundelsen skal være borgerrettet, konkret og individuel.**

Hovedhensyn og faktiske oplysninger

Begrundelsen skal indeholde en kort argumentation for, hvorfor borgeren opfylder kravene til at få tildelt en ydelse – eller afslag/delvist afslag. Det skal fremgå af afgørelsen, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold i sagen. Sagsbehandleren skal beskrive hvilke hovedhensyn og faktiske oplysninger, der lægges vægt på i afgørelsen. Dette kræver dels, at sagsbehandleren har gennemført en god udredning, dels at begrundelsen tager afsæt i den faglige vurdering. Derudover skal sagsbehandleren referere til de regler i lovgivningen, der er anvendt ved afgørelsen.

I nedenstående er det eksemplificeret, hvordan hovedhensyn og faktiske oplysninger kan beskrives i begrundelsen.

Eksempel 5.1: Begrundelse, hovedhensyn og faktiske oplysninger

Ved vurderingen har vi lagt vægt på, at du ikke kan organisere de praktiske ting i hverdagen, som fx indkøb og madlavning, eller varetage din personlige pleje. Vi har derfor vurderet, at du er berettiget til socialpædagogisk støtte efter Servicelovens § 85. I vores vurdering, har vi endvidere lagt vægt på, at din mor ikke længere har mulighed for at hjælpe dig i hverdagen.

De centrale *faktiske oplysninger* i begrundelsen er, at borgeren dels ikke kan organisere de praktiske ting i hverdagen og dels ikke kan varetage personlig pleje. Der er derudover lagt vægt på det hovedhensyn at borgerens mor ikke længere har mulighed for at hjælpe borgeren i hverdagen.

”Det er godt, at få angivet borgerens målgruppe, da det giver os vigtig viden om den samlede gruppe af borgere, som vi skal hjælpe”

Leder

Udover faktiske oplysninger og hovedhensyn kan det være relevant at fremhæve partens synspunkter som en del af afgørelsen. Det kan fx være, hvis borgeren er uenig i de oplysninger, som sagsbehandleren træffer afgørelsen ud fra, fx hvis en læge har haft en anden vurdering af borgerens funktionsniveau, end den borgeren har givet udtryk for.

Ved at beskrive partens synspunkter fremhæves det, på hvilket grundlag afgørelsen er truffet.

Eksempel 5.2: Partens synspunkter

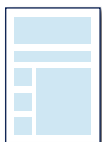
Ved vores møde i dit hjem den 12. januar fortalte du, at du gerne vil have en bil, for at kunne tage på flere ture og til transport af varer, når du har handlet. Vi mener ikke, at dit funktionsniveau er så væsentligt nedsat, at du ikke har mulighed for at færdes uden bil. På baggrund af din oplysning om, at du har en gangdistance på 1-2 km., har vi vurderet, at du vil kunne benytte offentlige transportmidler.

Borgerrettet, konkret og individuel

Begrundelsen er rettet mod borgeren, og skal derfor være læsevenlig og skrevet i et borgerrettet sprog. Begrundelsen skal forholde sig til de konkrete og individuelle forhold omkring borgerens ansøgning og situation samt hvilke faktorer, der har betydning for afgørelsen. Det er således vigtigt, at begrundelsen ikke bliver så overordnet eller generel, at det bliver uigennemskueligt for borgeren, hvilke konkrete og specifikke forhold, der er lagt væk på.

”Fordi begrundelsen bygger på den faglige vurdering, er et blevet lettere for mig at udarbejde en mere præcis og individuel begrundelse til den enkelte borger”

Sagsbehandler



5.3 Angivelse af borgerens målgruppe

Når der er truffet afgørelse om tildeling af indsats, skal sagsbehandleren angive, hvilken målgruppe borgeren tilhører i forhold til den konkrete sag. Angivelse af borgerens målgruppe tager udgangspunkt i de målgruppebegreber, der er udviklet i projektet. Begreberne omfatter borgerens alder, funktionsnedsættelse og/eller socialt problem.

I nedenstående kan du se listen med målgrupper

Målgruppe (Angiv målgruppe i forhold til den konkrete afgørelse)

FUNKTIONSNEDSÆTTELSE

psykisk funktionsnedsættelse

- intellektuel/kognitiv forstyrrelse
 - demens
 - hjerneskade
 - erhvervet hjerneskode
 - medfødt hjerneskode
 - udviklingshæmning
 - udviklingsforstyrrelse
 - opmærksomhedsforstyrrelse
 - autismespektrum
 - udviklingsforstyrrelse af tale og sprog
 - udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder
 - udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder
 - anden udviklingsforstyrrelse
 - anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse
- sindslidelse
 - angst
 - depression
 - forandret virkelighedsopfattelse
 - personlighedsforstyrrelse
 - spiseforstyrrelse
 - tilknytningsforstyrrelse
 - stressbelastning
 - anden sindslidelse

fysisk funktionsnedsættelse

- kommunikationsnedsættelse
- mobilitetsnedsættelse
- hørenedsættelse
- synsnedsættelse
 - døvblindhed
 - medfødt døvblindhed
 - erhvervet døvblindhed
- anden fysisk funktionsnedsættelse

multipel funktionsnedsættelse

sjældent forekommende funktionsnedsættelse

SOCIALT PROBLEM

- hjemløshed
- indadreagerende adfærd
- kriminalitet
 - personfarlig kriminalitet
 - ikke-personfarlig kriminalitet
- misbrug
 - alkoholmisbrug
 - stofmisbrug
- omsorgssvigt
- overgreb
 - seksuelt overgreb
 - voldeligt overgreb
 - andet overgreb
- prostitution
- seksuelt krænkende adfærd
- selvmordstanker eller -forsøg
- selvskadende adfærd
- social isolation
- udadreagerende adfærd
- andet socialt problem

De tre begreber: Aldersgruppe, funktionsnedsættelse og socialt problem er valgt, fordi de tilsammen giver den nødvendige overordnede karakteristik af en borger på handicap- og udsatte voksneområdet. Derudover giver det en genkendelighed i forhold til søgning efter ydelser på tilbudsportalen, hvor samme begreber anvendes i målgruppesøgningen.

Formålet med at registrere borgerens målgruppe er at tilvejebringe strukturerede data og dermed viden om borgerne på handicap- og udsatte voksneområdet, både i den enkelte kommune og på

tværs af kommuner. En ensartet karakteristik og dermed registrering af målgrupper betyder således, at det er muligt at kortlægge og analysere de forskellige målgrupper og følge forskellige indsatsers virkning på målgrupperne over tid. Et andet eksempel er større klarhed over udviklingen i antallet af personer indenfor de enkelte målgrupper.

Målgruppen skal alene angives med afsæt i den indsats, der tildeles i den pågældende afgørelse.

”Det er godt at få angivet borgerens målgruppe, da det giver os vigtig viden om den samlede gruppe af borgere, som vi skal hjælpe”

Leder

Eksempelvis skal et misbrugsproblem, som ikke har relevans for den konkrete ansøgning og afgørelse, ikke registreres i målgruppeklassifikationen. En borger kan således godt have flere parallelle målgruppeangivelser fordelt på flere sager. Dette skyldes ønsket om at skabe en klar kobling mellem den pågældende målgruppe og den tildelte indsats.

I forhold til begreberne vedrørende borgerens fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelse, skal sagsbehandleren kun registrere diagnoserelaterede begreber, fx depression, hvis der er sket en egentlig lægelig diagnosticering af borgeren. Hvis der ikke foreligger en diagnose, skal sagsbehandleren registrere målgruppen som ”anden sindslidelse”.

I nogle sager vil det være relevant at kombinere flere målgruppebegreber i beskrivelsen af borgeren, eksempelvis sindslidelse og social isolation. I praksis skal sagsbehandleren således registrere de målgrupper, som er relevante i forhold til den enkelte sag. Hvis det har haft betydning for den konkrete ansøgning og afgørelse, at borgeren både har en psykisk funktionsnedsættelse og et misbrug, registres begge disse målgrupper.

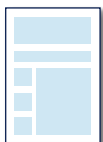
Alder som målgruppebegreb fremkommer automatisk på baggrund af borgerens indtastede CPR. nr. Nedenstående er et eksempel på angivelse af målgruppe for en borger. Eksemplet tager afsæt i en borger ved navn Helle, som er 45 år og har haft dissemineret sclerose i adskillige år. Helle sidder i kørestol og kan kun bevæge sig minimalt. Som følge af sclerosen har Helle desuden nedsat syn. Det vurderes, at Helle bør tildeles personlig og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83 til at afhjælpe følgerne af hendes funktionsnedsættelse i hverdagen. Efter afgørelsen registrerer sagsbehandleren følgende målgrupper for Helle: Fysiske funktionsnedsættelser hhv. mobilitetsnedsættelse og synsnedsættelse. Målgruppen angives som illustreret i nedenstående eksempel.

Eksempel 5.3: Angivelse af målgruppe

Funktionsnedsættelse

fysisk funktionsnedsættelse

- kommunikationsnedsættelse
- mobilitetsnedsættelse
- hørenedsættelse
- synsnedsættelse
 - døvblindhed
 - medfødt døvblindhed
 - erhvervet døvblindhed
- anden fysisk funktionsnedsættelse



5.4 Skabelon til afgørelsesbrev

Metoden indeholder en skabelon til et afgørelsesbrev, som er bygget op iht. Ankestyrelsens vejledning "At skrive en afgørelse", hvilket betyder, at skabelonen dels lever op til bestemmelserne i lovgrundlaget og kravene til skriftlige afgørelser, dels er struktureret, således at de vigtigste oplysninger angives først. Dermed bliver afgørelsesbrevet overskueligt at læse for borgeren.

Hovedparten af oplysningerne i afgørelsesbrevet er registreret som led i de tidligere dele af sagsbehandlingsprocessen, det drejer sig bl.a. om tildelte/afslåede indsatser samt indsatsformål og indsatsmål. Derved kan afgørelsesbrevet i vid udstrækning genereres automatisk af et it-system og blot suppleres med evt. manglende oplysninger samt evt. justeres sprogligt, således at det sikres, at det er tilstrækkeligt borgerrettet.

I det følgende beskrives de enkelte oplysninger i afgørelsesbrevet.

Afgørelse, indsats og indsatsformål

Den første del af afgørelsesbrevet har til formål at give borgeren et overblik over, hvilke indsatser borgeren er tildelt, og/eller hvilke indsatser borgeren har fået helt eller delvist afslag på.

Indledningsvist i brevet angives datoen for, hvornår myndigheden har modtaget ansøgningen om hjælp. Dermed understøtter redskabet muligheden for at følge op på kommunens overholdelse af eventuelle sagsfrister.

Herefter angives hvilke indsatser, borgeren er tildelt og/eller hvilke indsatser borgeren har fået helt eller delvist afslag på, samt begrundelsen herfor. Det skal endvidere fremgå, hvad formålet med tildelte indsatser er, så det tydeliggøres i afgørelsen, hvad der er målet med at sætte indsatserne i gang.

Opfølgning og evt. egenbetaling

Sagsbehandleren skriver dernæst, hvornår der forventes at blive gennemført opfølgning på indsatsen, enten ved en specifik dato, eller fx hvilken måned der bliver gennemført opfølgning eller ved at skrive, at afgørelsen er gældende indtil videre, dvs. at opfølgningstidspunktet fastsættes senere. Af afgørelsesbrevet skal det endvidere tydeligt fremgå, hvis indsatsen indebærer egenbetaling for borgeren. Hvis det faktiske beløb for egenbetalingen ikke er kendt, skal sagsbehandleren oplyse, at det nøjagtige beløb vil blive beregnet på et senere tidspunkt.

Nedenstående er et eksempel på den første del af afgørelsesbrevet vedr. afgørelse, begrundelse, indsatsformål, opfølgning og egenbetaling.

Eksempel 5.4: Afgørelsesbrev (del 1)

16.02.2011

Andreas Hansen

Nørregade 3b

XXXXXX

(xxxx Kommune
Kommunens adresse
Handicapteam
Jette Larsen

Telefon 23 23 44 44
www.xxx.dk)

Ansøgning om botilbud og socialpædagogisk støtte

Du har ansøgt xxxx kommune om botilbud og socialpædagogisk støtte. Vi har nu behandlet din ansøgning.

Afgørelse

Du bevilges midlertidigt botilbud, herunder hjælp til praktiske opgaver i hjemmet, personlig pleje samt indkøb og kost i 12 måneder, jf. Servicelovens § 107 og § 85.

Begrundelsen

Ved vurderingen har vi lagt vægt på, at dit behov for støtte til at organisere praktiske ting i hverdagen, støtte til indkøb og madlavning, personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmet. Vi har vurderet at du er berettiget til botilbud efter Servicelovens § 107. I vores vurdering, har vi lagt vægt på, at du ikke længere kan bo hos din mor, samt at du på nuværende tidspunkt ikke kan bo alene. Vi har derudover lagt vægt på, at du er motiveret for at flytte hjemmefra, og at du har været glad for at være på dit tidligere aktivitetstilbud.

Indsatsformål

Formålet med indsatsen er, at støtte dig i de praktiske gøremål i dagligdagen, og hjælpe dig til at udvikle dine sociale kompetencer og praktiske færdigheder, så du kan blive i stand til at klare flere opgaver i hverdagen selv.

Opfølgning og egen betaling

Kommunen vil følge op på indsatsen i september 2011.

Indsatsen indebærer en egenbetaling på samlet set 3.555 kr., fordelt på indtægtsbestemt husleje 1.135 kr., el og varme 390 kr. og kost 2.030 kr.

Retsregler og klageadgang

Brevet informerer borgeren om rettigheder og pligter og giver borgeren de nødvendige kontaktoplysninger.

Derudover afsluttes afgørelsesbrevet med en tekst, der informerer borgeren om:

- › **Borgerens oplysningspligt.** Her forklares borgerens pligt til at oplyse eventuelle ændringer, som kan påvirke behovet for hjælp.
- › **Borgerens mulighed for at klage.** Her redegøres for borgerens ret og muligheder for at klage over afgørelsen og sagsbehandlingen samt klagefrister.
- › **Gældende retsregler og praksis.** Her henvises til relevante vedlagte bestemmelser og kommunens kvalitetsstandarder. Denne del vil kunne tilrettes lokalt, fx vedrørende praksis/kvalitetsstandarder i den enkelte kommune.

Nedenstående eksemplificerer, hvordan retsregler og klagevejledning kan indgå i afgørelsesbrevet.

Eksempel 5.5: Afgørelsesbrev (del 2)

Retsregler og praksis

Din ansøgning er vurderet efter Serviceloven, § 107 og § 85.

Klagevejledning

Hvis du er utilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at klage indenfor 4 uger. Hvis du klager skriftligt skal klagen sendes til xxxx kommune, kommunens adresse. Du har også mulighed for at klage mundtligt til sagsbehandler Jette Larsen på tlf. 23 23 44 44. Når klagen er modtaget, vil afgørelsen blive vurderet igen. Hvis xxxx kommune giver dig helt eller delvis medhold i din klage, vil du få besked indenfor 4 uger. Hvis xxxx kommune fastholder afgørelsen, vil din klage og sagens akter blive sendt til det sociale nævn indenfor 4 uger.

Du kan læse mere om regler og praksis på området i vedlagte uddrag af Serviceloven og i kommunens kvalitetsstandarder, som du kan finde på kommunens hjemmeside www.kk.dk.

Tvivlsspørgsmål

Hvis du har nogen spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os.

Med velig hilsen

Jette Larsen, xxxx kommune



5.5 Tjekliste til afgørelsesfasen

Som led i afgørelsesfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Registrere afgørelsen.
- › Evt. udarbejde en begrundelse for afgørelsen.
- › Formidle afgørelsen til borgeren.
- › Angive borgerens målgruppe.



5.6 Faglige opmærksomhedspunkter

- › Sørg for at begrundelsen er borgerrettet, konkret og individuel.
- › Inkluder hovedhensyn og faktiske oplysninger i begrundelsen.
- › Angiv borgerens målgruppe med afsæt i den indsats, som borgeren tildeles. I nogle sager kan det være relevant at kombinere flere målgruppebegreber.
- › Serviceniveauet og kvalitetsstandarder kan ikke tilsidesætte kravet om, at der skal foretages en individuel vurdering.



6. Bestilling af social indsats



Tjekliste til bestillingsfasen

Som led i bestillingsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Formidle de nødvendige oplysninger til udfører, herunder baggrundsoplysninger om borgeren, dokumentation om indsatsen og evt. koordineringsbehov mellem myndighed og udfører.
- › Kommunikere bestillingen til udfører.

6. Bestilling af social indsats

Formålet med denne fase er at bestille og igangsætte den indsats til borgeren, der er truffet afgørelse om.

Fasen omfatter at generere en bestilling til udfører samt underrette kommunens økonomi-funktion, således at der kan skabes overblik over kommende udgifter. Derudover underrettes evt. andre forvaltninger om igangsættelsen af indsatsen, såfremt sagsbehandler vurderer, at dette er relevant.

Der skal udelukkende udarbejdes en bestilling på de typer af indsatser hvor det er en udfører, som leverer indsatsen, dvs. fx dagtilbud, botilbud, støttekontaktperson osv. For indsatser uden udfører, fx merudgiftsydelser og kontantydelse, skal der ikke udarbejdes en bestilling.

I det følgende præsenteres først de lovgivningsmæssige rammer for bestillingen og herefter voksenudredningsmetodens redskab til bestilling.

6.1 Hvad siger lovgivningen om bestilling?

Boksen nedenfor beskriver de væsentligste lovgivningsmæssige krav til bestillingen.

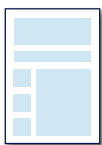


Samarbejde og kommunikation med udfører

Bortset fra krav relateret til Tilbudsportalen (beskrevet i bilag om lovgivningsmæssig ramme for sagsbehandling) er der ikke egentlige lovkrav forbundet med fasen vedrørende bestilling af social indsats. De generelle krav til myndighedens ageren gælder dog også for denne del af sagsbehandlingsprocessen. I den forbindelse skal samarbejdet og kommunikationen mellem myndighed og udfører leve op til almindelig god sagsbehandlingskik.

Efter at der er truffet afgørelse, er det myndighedens ansvar at bevilge indsatsen (med mindre borgeren har fået et afslag) og formulere målsætninger herfor, hvorefter det er udførers opgave at levere den tildelte indsats i overensstemmelse med myndighedens bestilling.

I forbindelse med bestillingen skal myndigheden sikre sig, at udfører har den nødvendige viden til at igangsætte og levere indsatsen, herunder viden om borgeren. I forlængelse heraf skal myndigheden også sikre, at udfører modtager de relevante dele af sagen. Dette beror på en vurdering i den enkelte sag, men kan fx omfatte borgerens handleplan, udredningen mv.



6.2 Redskab: Bestilling

Voksenudredningsmetoden indeholder et redskab til bestilling, der skal understøtte myndighedens kommunikation til udfører omkring igangsættelse af indsatsen. Bestillingen har særligt til formål at:

- › **Samle de oplysninger, der er nødvendige for, at udfører kan igangsætte og levere indsatsen.**
- › **Sikre en systematisk kommunikation til udfører vedrørende indsatsformål og indsatsmål for indsatsen.**
- › **Sikre en helhedsorienteret og koordineret indsats.**

Som beskrevet i forbindelse med handleplanen lægges der i metoden vægt på at skelne mellem handleplanen som myndighedens samarbejdsredskab i forhold til borgeren og bestillingen som myndighedens samarbejdsredskab med udfører (den konkrete leverandør). Redskabet kan anvendes, uanset hvilken type indsats der er tale om, uanset om indsatsen leveres af en eller flere udførere og uanset om indsatsen leveres af et kommunalt eller et privat tilbud. Bestillingen består i vidt omfang af oplysninger indsamlet i de tidligere faser af sagsbehandlingsprocessen og vil således kunne genereres automatisk af et it-system.

Igennem bestillingen får udfører et overblik over borgerens indsats, idet redskabet samler de relevante oplysninger om ydelserne og fremhæver de overordnede målsætninger for udførers arbejde med borgeren. Samtidig skaber bestillingen en ensartet ramme for, hvordan myndigheden formidler oplysninger om indsatsen til udfører.

Det skal understreges, at sagsbehandleren fra sag til sag skal vurdere, om det er nødvendigt at medsende yderligere oplysninger til udfører i den konkrete sag. Dette kan i nogle tilfælde omfatte, at hele eller dele af udredningsskemaet kan medsendes som supplement til bestillingen. Det er dog afgørende, at sagsbehandleren overvejer, at det kun er de relevante og nødvendige oplysninger, som skal sendes til udfører. Samtidig kan bestillingen aldrig blive en erstatning for den løbende dialog med udfører om indsatsen og borgeren – men bestillingen giver et godt grundlag for dialogen.

I forlængelse heraf tydeliggør bestillingen, at det er myndighedens ansvar at bevilge indsatsen og formulere målsætninger herfor, hvorefter det er udførers opgave at levere den tildelte indsats i overensstemmelse med målsætningerne. Erfaringer viser, at målsætningernes centrale placering i bestillingen netop medvirker til at skabe en god forventningsafstemning om indsatsen mellem udfører og myndighed. Samtidig tydeliggøres det, hvad myndigheden forventer at udfører opnår i arbejdet med borgeren (virkninger/effekt) – mens metoder og fremgangsmåde som udgangspunkt er udførers ansvar.

I de tilfælde hvor en borger modtager indsatser fra flere forskellige leverandører, udarbejdes en specifik bestilling til de enkelte udførere, hvor der udelukkende indgår oplysninger, som er relevante for den pågældende udfører. Endvidere angiver sagsbehandleren i bestillingen, hvem der har ansvaret for eventuel koordinering af indsatsen til borgeren på tværs af udførere.

Nedenfor uddybes Bestillingens tre hoveddele:

- › **Baggrundsoplysninger om borgeren**
- › **Beskrivelse af indsatsen**
- › **Koordinering.**

Baggrundsoplysninger om borgeren

Formålet med at videreformidle baggrundsoplysninger til udfører er at sikre, at udfører har en række basale oplysninger om borgeren, som udfører har brug for i forbindelse med at levere indsatsen. Sagsbehandleren kan angive særlige helbredsforhold om borgeren, hvis det vurderes at være vigtigt for udførelsen af indsatsen. Det kan eksempelvis være en borger med en specifik diagnose, som kan have betydning for, hvorledes indsatsen bør udformes. Endvidere kan sagsbehandleren angive borgerens kontaktperson, hvis dette er oplyst. Det er desuden muligt at angive borgerens eventuelle værge.

Endelig kan sagsbehandlere under "særlige oplysninger" dokumentere andre specifikke forhold, som har relevans for udfører, fx hvis borgeren har forsørgelsespligt, eller der er andre forhold, som udfører skal være opmærksom på i forhold til borgeren og i forhold til leveringen af indsatsen. Nedenfor ses et udfyldt eksempel af bestillingens første del vedrørende baggrundsoplysninger.

Eksempel 6.1: Baggrundsoplysninger i bestilling

Borgers navn	Jens Hansen
Borgers CPR. Nr.	334466-8877
Adresse	Borgmestervangen 54, 9000 Ålborg
Telefonnummer	44559944
Mail	2345@hotmail.com
Særlige helbredsforhold af relevans for udfører (kan fx være relevante diagnoser)	Jens har en svær spiseforstyrrelse
Evt. kontaktperson oplyst af borger	Mor: Lene Hansen
Særlige oplysninger (fx om borgeren har børn)	Jens har en dreng på 3 år, som han ser hver anden weekend.
Væрге (angives hvis borgeren har en værge)	<p>Værgemål</p> <p><input type="checkbox"/> Værgemål (§ 5)</p> <p><input type="checkbox"/> Værgemål med frataget retslig handleevne (§ 6)</p> <p><input type="checkbox"/> Samværgemål (§ 7)</p> <p><input type="checkbox"/> Væрге (angiv kontaktoplysninger)</p> <p>Repræsentation</p> <p><input type="checkbox"/> Bisidder</p> <p><input type="checkbox"/> Partsrepræsentant</p> <p><input type="checkbox"/> Fuldmagt - hvis ja, angiv hvad der er givet fuldmagt til:</p>
Dato (angivelse af dato for bestilling)	1. februar 2012

Sagsbehandleren skal udelukkende videreformidle de oplysninger, som knytter sig til den pågældende indsats til den relevante udfører. En lang række af baggrundsoplysningerne vil på dette tidspunkt i sagsforløbet allerede være registreret.

Beskrivelse af indsatsen

Det er vigtigt, at myndigheden har beskrevet indhold, målsætninger og omfang af den bestilte indsats i et tilstrækkeligt omfang til, at udfører kan igangsætte indsatsen umiddelbart derefter. Udover baggrundsoplysninger om borgeren, samler redskabet derfor en række centrale oplysninger vedrørende indsatsen, hhv. den faglige vurdering, indsatsformål og indsatsmål samt ydelser og tilbud. Den faglige vurdering indeholder sagsbehandlerens samlede analyse og konklusion på udredningen af borgerens situation, herunder afdækning af borgerens ressourcer og problemer. Udfører kan derfor hente information om borgerens samlede situation herfra samt indblik i sagsbehandlers begrundelse for bevillingen af indsatsen.

Indsatsformål og indsatsmål angiver den virkning og effekt, som myndigheden ønsker, at indsatsen skal resultere i, og som udfører skal arbejde for at opnå. Derfor er det også disse mål, der skal evalueres på, når myndigheden skal følge op på indsatsen. Et tydeligt formål og deraf afledte mål betyder således dels, at de ønskede resultater og hensigter er tydelige for både udfører og bestiller⁴, dels at det er tydeligt, hvad der skal følges op på, når indsatsen evalueres som led i opfølgningen.

Dernæst præciseres tilbud, ydelser og den eller de paragraffer, som hjælpen gives efter. Hvis der lokalt arbejdes med fastsatte ydelsespakker eller ydelsesbeskrivelser, vil dette også kunne beskrives. På den måde sikres det, at indsatsen kobles til den måde, hvorpå ydelserne er beskrevet i de kommunale serviceniveauer.

Endvidere angives den konkrete leverandør af indsatsen samt varighed, omfang og starttidspunkt. Oplysningerne om indsatsen sikrer, at det præciseres, hvad myndigheden bestiller, og at disse oplysninger er samlet ét sted.

I bestillingen kan sagsbehandleren derudover angive præcise betalingsoplysninger for så vidt angår pris, EAN nr., personreference og kontonummer. Prisen kan hhv. fastsættes på baggrund af oplysninger i Tilbudsportalen, via aftaler med den konkrete udfører eller gennem specifik aftale mellem myndighed og udfører i det enkelte tilfælde. Formålet med at angive disse betalingsoplysninger er dels at lette administrationen af betalinger, dels at sikre at myndighedens økonomifunktion får et opdateret billede af omkostningerne ved indsatsen til brug for budgetlægning og -styring.

4 Hvis borgeren har takket nej til at få udarbejdet en handleplan, kan bestillingen evt. også videreformidles til borgeren.

Nedenfor ses et eksempel på den del af bestillingen, som omhandler indsatsen.

Eksempel 6.2: Oplysninger om indsats i bestilling

Samlet faglig vurdering	Jens har en svær spiseforstyrrelse, hvorfor han i juni 2009 blev anbragt på Møllegården. Han har tidligere i en periode på 3 mdr. været indlagt på børne- og ungdomspsykiatrisk afdeling i Hobro. Jens er præget af en kaotisk opvækst med store pludselige omvæltninger, han har haft et konfliktfyldt forhold til sin mor og jeg oplever at han reagerer på disse belastninger med apati og spiseforstyrrelse. Han har et stort netværk i form af venner og bekendte, men har dog svært ved selv at tage kontakt til dem. Han isolerer sig let og har svært ved at bede om hjælp og vise, hvordan han har det. (...fortsættes)						
Indsatsformål	Formålet med indsatsen er, at Jens bliver i stand til at klare de praktiske opgaver i hjemmet og kan klare sig selvstændigt i egen bolig.						
	Mål	Opfølgningsdato					
Indsatsmål 1	At Jens bliver i stand til at få et godt og fornuftigt forhold til sin vægt og gode kostvaner.	01-10-2013					
Indsatsmål 2	At Jens selv tager ansvar for at opsøge hjælp, når han har brug for det.	01-10-2013					
Indsatsmål 3	At Jens selv tager ansvar for at opsøge hjælp, når han har brug for det.	01-10-2013					
Ydelser	Ydelse 1: Støtte til indkøb og kost Ydelse 2: Midlertidigt ophold						
Lovhjemmel Vælg fra listen den paragraf, der hjemler den/de valgte ydelser.	Ydelse 1: §85 Ydelse 2: §107						
Tilbud	Midlertidigt botilbud til voksne						
Evt. angivelse af lokalt fastsat serviceniveau							
Udfører	Møllegården						
Udfører P-nummer	XXXXXXX						
Forventet startdato for indsats	1. juni 2013						
Forventet slutdato for indsats	1. juni 2014						
Forventet startdato for ydelser Udfyldes ved afvigelser fra indsatsens startdato							
Forventet slutdato for ydelser Udfyldes ved afvigelser fra indsatsens slutdato							
Opfølgningsdato:	Første opfølgningsdato er 01-10-2013						
Forventet hyppighed for opfølgning:	Hvert kvartal						
Evt. bemærkning til opfølgning:							
Enhed – vælg afregningsenhed [Styk, Time, Dag, Måned, År] – fx Time. Antal i hver periode – udfyld med antallet af enheder per periode – fx 5. Ydelsesfrekvens – vælg periodelængden [Dag, Uge, Måned, År] – fx Uge. Antal gentagelser – udfyld med antallet af gentagelser af perioden – fx 52. Enhedspris – udfyld med prisen på enhed - fx 1000 kr. Basisindsatspris – pris beregnes ud ovenstående 5 oplysninger således: 5 timer x 52 uger x 1000 kr = 260.000 kr	Indsats 1	Enhed	Antal i hver periode	Ydelsesfrekvens (periode-længde)	Antal	Enhedspris	Basisindsatspris
	Ydelse 1	Time	2	Uge	52	500	52.000 kr
	Ydelse 2	Dag	365	År	1	1000	365.000 kr
	Ydelse 3						

Samlet pris for leverandørindsats [Samlet pris for indsats som leveres af én leverandør.]	417.000 kr
Eventuelle aftaler mellem myndighed og udfører omkring indsatsen [fx særlige fokusområder, prioriteringer, dokumentation for indsatsen mv.]	Det er særligt vigtigt for Jens, at hans mor stadig er involveret i hans hverdag
Betaling: EAN nr. og personreference	xxxxxxx
Betaling: kontonummer	xxxxxxxxxxx
Betaling: Evt. kostbærer	xxxxxxxxxxx

Koordinering af indsatsen

Den sidste del af redskabet omhandler koordinering af indsatsen. Her skal sagsbehandleren registrere eventuelle koordinationsbehov, der skal understøtte en helhedsorienteret og koordineret indsats.

Koordinationsbehovet kan vedrøre koordinering hos myndigheden, hvor det i givet fald handler om at sikre sammenhæng i indsatsen på tværs af Socialforvaltning, Jobcenter, børneområdet og hjemmeplejen.

Koordinationsbehovet kan også handle om koordinering på tværs af indsatser, der leveres af forskellige udførere. I den forbindelse sikrer redskabet, at det overfor den enkelte udfører angives, hvilke indsatser borgeren modtager, samt at der kan angives en koordineringsansvarlig for indsatsen.

Eksempel 6.3: Koordinering - myndighed

Eventuelle samarbejdspartnere i myndigheden (navn, tlf. og afdeling)	Sagsbehandler Yvonne Madsen, Jobcenter, 33994488, 4848@kk.dk
Evt. koordinerende sagsbehandler med samlet ansvar for indsatsen (navn, tlf. og afdeling)	Lotte Andersen, Voksenmyndighed, 33994488, 4949@kk.dk Hobro

Eksempel 6.4: Koordinering - udfører

Eventuelle indsatser som borgeren modtager fra andre: (tilbud) (ydelse) (konkret leverandør) (omfang)	Anders er tilknyttet fritidsklubben Solstregen, hvor han går hver onsdag aften. Anders forældre henter og bringer til dette.
Behov for koordinering (ja/nej)	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej
Ansvarlig for koordinering	
Eventuelle aftaler indgået ml. borger og pårørende som har relevans for indsatsen:	Der er indgået aftaler om, at Anders som udgangspunkt er hjemme to weekender om måneden. Dette kan justeres efter aftale med forældrene.



6.3 Tjekliste til bestillingsfasen

Som led i bestillingsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Formidle de nødvendige oplysninger til udfører, herunder baggrundsoplysninger om borgeren, dokumentation om indsatsen og evt. koordineringsbehov mellem myndighed og udfører.
- › Kommunikere bestillingen til udfører.



6.4 Faglige opmærksomhedspunkter

- › Sørg for, at udfører får den nødvendige viden til at igangsætte og levere indsats.
- › Overvej nøje fra sag til sag hvorvidt det er nødvendigt at medsende yderligere dokumenter fra sagen til udfører.
- › Husk at registrere koordineringsbehovet.
- › Lad aldrig bestillingen blive en erstatning for den løbende dialog med udfører om indsatsen for borgeren.



7. Sagsopfølgning



Tjekliste til sagsopfølgningsfasen

Som led i sagsopfølgningsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Forberede opfølgning.
- › Gennemføre og dokumentere opfølgning.
- › Gennemføre og dokumentere tilsyn.
- › Registrere praktiske forhold vedr. opfølgning og næste opfølgningstidspunkt.

7. Sagsopfølgning

Formålet med sagsopfølgningsfasen er at sikre, at den leverede indsats lever op til indsatsformålet samt at justere indsatsen, såfremt borgerens behov har ændret sig. I sagsopfølgningsfasen følger sagsbehandler således op på de mål, der er fastsat i en evt. handleplan og i bestillingen og sammenholder dem med den leverede indsats. Endvidere bør myndigheden også følge op på de økonomiske forhold omkring indsatsen.

Samlet set skaber opfølgningen grundlag for at vurdere, om indsatsen fortsat matcher borgerens behov, eller om der fremadrettet skal ske ændringer i indsatsen og/eller målsætningerne for indsatsen, herunder om det konkrete tilbud stadig er relevant, også økonomisk set.

7.1 Hvad siger lovgivningen om opfølgning?

Boksen nedenfor beskriver de væsentligste lovgivningsmæssige krav til bestillingen.



Generelt vedrørende opfølgning

For merudgiftsydelser er det forudsat, at der følges op årligt (SL § 100).

For øvrige lovområder fastsætter kommunen selv opfølgningshyppighed. Kommunen er dog forpligtet til løbende at følge op på de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder formålet. I forbindelse med sagsopfølgningen skal kommunen endvidere være opmærksom på, om der er behov for at yde andre former for hjælp. Også i denne fase er det vigtigt at huske borgerinddragelsen, således at opfølgningen sker ud fra borgerens forudsætninger og i videst muligt omfang i samarbejde med denne (SL § 148 stk.2).

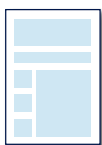
Tilsyn

Kommunen har pligt til at gennemføre tilsyn på tilbuddene, dvs. føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på (RL§ 16).

Kommunen fastsætter det relevante tidspunkt for opfølgning i den konkrete sag, og sagsbehandleren skal således allerede ved igangsættelse af indsatsen tage stilling til opfølgningstidspunktet. Der kan efterfølgende være brug for at ændre opfølgningstidspunktet, fx ud fra tilbagemeldinger fra udfører, borgeren selv, pårørende mv.

Som beskrevet i forbindelse med handleplanen kan der være forskellige opfølgningstidspunkter for forskellige indsatsmål. Når en opfølgning er gennemført, tager sagsbehandleren stilling til næste opfølgningstidspunkt, hvis det vurderes, at indsatsen skal fortsætte. Dermed sikres det, at der sker en kontinuerlig opfølgning på indsatsen i alle sager.

Lovgivningen fastsætter endvidere, at der skal gennemføres et individuelt tilsyn på alle sager. Der stilles imidlertid ikke krav om, hvor ofte der skal gennemføres tilsyn eller hvordan. Opfølgningen udgør et naturligt tidspunkt for også at gennemføre det individuelle tilsyn, hvorfor metoden understøtter, at tilsynet sker som led i opfølgningen.



7.2 Redskab: Opfølgning og tilsyn

For at understøtte opfølgningen på den igangsatte indsats og gennemførelsen af det individuelle tilsyn indeholder voksenedretningsmetoden to redskaber i opfølgningsfasen. Et statusnotat til opfølgning, der udfyldes af udfører som forberedelse til opfølgningen, og et opfølgningsredskab der dokumenterer opfølgningen og det individuelle tilsyn og understøtter, at der følges systematisk op på indsats og målsætninger, og at relevante parter, herunder særligt borger og udfører, inddrages i opfølgningen.

Statusnotatet anvendes i forberedelsen af opfølgningsmødet, mens opfølgningsredskabet typisk vil blive anvendt på et opfølgningsmøde med hhv. borger og udfører.

I det følgende præsenteres først sagsbehandlerens forberedelse til opfølgningen og statusnotatet til opfølgning og herefter de enkelte dele af opfølgningsredskabet:

- › **Overblik over indsatsformål og indsatsmål**
- › **Opfølgning på målsætninger**
- › **Praktiske forhold vedrørende opfølgningen og næste opfølgningstidspunkt**
- › **Individuelt tilsyn**

Forberedelse af opfølgning

Forud for opfølgningstidspunktet bør sagsbehandleren forberede opfølgningen på borgerens indsats. Dette vil typisk omfatte en gennemgang af seneste udredning, den aktuelle handleplan og de opstillede formål og målsætninger for indsatsen. Leveres indsatsen af en udfører, bør sagsbehandleren endvidere som forberedelse til mødet bede udfører om at gøre status på indsatsen set fra udførers perspektiv. Denne status laver udfører i statusnotat til opfølgning. Statusnotatet indeholder en beskrivelse af hvordan udfører har leveret indsatsen og arbejdet med borgerens mål, og udførers vurdering af målopfyldelsen. Hvis der er opstået nye forhold vedrørende borgerens situation, er det også relevant, at udfører noterer dette.

Eksempel 7.1: Statusnotat til opfølgning

Opfølgning på målsætninger for indsatsen	
Indsatsmål	Udførers vurdering
At Jens bliver i stand til at klare indkøb og madlavning selv.	Jens og hans kontaktperson har i samarbejde udarbejdet et ugeskema der bl.a. hjælper Jens med at planlægge indkøb og madlavning. Der er arbejdet med Jens' evne til at overskue hvilke madvarer der skal handles og at få lavet en indkøbsseddel hjemmefra, som så følges når Jens handler ind, så der ikke kommer unødvendige impuls køb med hjem. I forhold til madlavning kan det stadig til tider være svært at motivere Jens til at deltage i madlavningen. Hans motivation afhænger meget af hans humør, og han kan reagere uhensigtsmæssigt hvis han oplever at blive kritiseret. Vi vurderer at Jens er kommet langt i forhold til at klare indkøb, men at særligt sidst på dagen stadig har store problemer med at komme i gang med og fastholde fokus på madlavning.

Udfører kan endvidere i samarbejde med borgeren udfylde de dele af opfølgningsskemaet, der handler om borgerens vurdering af status på de enkelte mål. Det vil dog altid være myndigheden, der har det endelige ansvar for opfølgningen generelt set, og herunder for at indsamle og dokumentere borgerens holdninger. Hvis det drejer sig om opfølgning på en indsats vedrørende borgerstyret personlig assistance, hvor borgeren selv har arbejdsgiveransvar, bør sagsbehandleren orientere sig om målene for indsatsen i handleplanen.

Endvidere bør sagsbehandleren inden opfølgningen danne sig et overblik over økonomien omkring indsatsen til borgeren, hvilket fx kan handle om, at vurdere de forskellige udgiftsposter for indsatsen, tjekke om der er sket en prisudvikling og i givet fald hvorfor samt følge op på, hvorvidt der be-
tales eventuelle tillægstakster. Formålet med dette er at ruste sagsbehandleren til bedre at kunne vurdere sammenhængen mellem pris og indsats, herunder om myndigheden som bestiller har fået leveret den aftalte indsats til den aftalte pris. Metoden understøtter, at disse data opsamles i forbindelse med afgørelses- og bestillingsfasen. Dermed er de tilgængelige, når sagsbehandleren skal følge op på indsatsen.

Overblik over indsats og indsatsformål

I redskabet fremgår først de aktuelle oplysninger om borgerens tilbud, ydelser og omfanget af indsatsen, så det er tydeligt hvilken indsats, der følges op på. Disse oplysninger er allerede registreret og kan således overføres til opfølgningsredskabet. Det samme gælder indsatsformålet.

Nedenstående eksempel viser, hvordan indsatsen og indsatsformålet indgår i opfølgningsredskabet.

Eksempel 7.2: Oplysninger om indsats i opfølgningen

Indsats	
(tilbud) (ydelser) (konkret leverandør) (omfang)	Tilbud: Midlertidigt botilbud på Maglegården. Ydelser: Midlertidigt ophold og socialpædagogisk støtte til praktiske opgaver i hjemmet, administration.

Eksempel 7.3: Oplysninger om indsatsformål i opfølgning

Indsatsformål
Formålet med indsatsen er, at Steen bliver i stand til at bo i egen lejlighed og herunder kan varetage de nødvendige praktiske opgaver i forbindelse med rengøring, madlavning og tøjvask samt styring af økonomien.

Opfølgning på målsætninger

Opfølgningen på målsætninger handler om at vurdere, i hvilket omfang målsætningerne er nået, samt hvorvidt målsætningerne fortsat er relevante i forhold til borgerens situation. Når myndigheden følger op, skal der være fokus på de mål for indsatsen som myndigheden har fastsat. Opfølgningsredskabet understøtter, at der kan være forskellige perspektiver på, i hvilket omfang målsætningerne er nået, hvorfor der kan registreres vurderinger fra henholdsvis borger, udfører og sagsbehandler. På det grundlag vurderer sagsbehandleren, hvorvidt der skal ske ændringer i hhv. indsats, det konkrete tilbud og/eller mål.

For hver målsætning skal sagsbehandleren registrere, om mål og indsats skal fortsætte uændret, om mål og/eller indsats skal ændres eller om målet er opnået.

Mål og indsats kan fastholdes, hvis sagsbehandler vurderer, at de fortsat er relevante for borgeren. Målene afsluttes helt, hvis sagsbehandler vurderer, at de er opnået.

Sagsbehandleren kan også vælge at fastholde indsatsen, men vurdere at målene skal revideres, fx hvis målene viser sig at være for ambitiøse eller er opnået, hvorfor der bør opstilles nye mål, hvis det fortsat er relevant at tildele borgeren en indsats. Hvis borgeren har en handleplan, skal planen tilpasses i forhold til de evt. ændrede mål og/eller indsats.

Endelig kan sagsbehandleren vurdere, at indsatsen ikke er den rigtige og derfor skal ændres (fx hvis

indsatsen ikke er tilstrækkelig i omfang, skal have et andet sigte/fokus eller er unødvendig, fordi målet med indsatsen er opnået). Dette kan betyde, at der skal gennemføres en ny udredning af borgeren, træffes en ny afgørelse og på denne baggrund igangsættes en ny indsats samt hvis relevant udarbejdes en ny handleplan. Nedenstående er et eksempel på dokumentationen af en gennemført opfølgning på indsatsmål.

Eksempel 7.4: Dokumentation på opfølgning på indsatsmål

Opfølgning på målsætninger for indsatsen	
Indsatsmål/ vurdering	Indsatsmål 1: At Steen selv lærer at udarbejde indkøbslister og varetage indkøb af dagligvarer.
Borgers vurdering	Steen fortæller, at der er sket rigtig meget på de tre mdr. han har været på Maglegården. Han har fået et ugeskema, som hjælper ham med at planlægge indkøb og madlavning. Steen har fået tilknyttet kontaktpersoner til de forskellige opgaver, og det er han glad for.
Udførers vurdering	Personalet fortæller, at Steen er ude og handle 2 dage om ugen med sin kontaktperson. Det krævede meget overtalelse i starten hvor Steen blev vred og truende. Efter at Steen har lært sine kontaktpersoner bedre at kende, går det nu bedre.
Sagsbehandlers vurdering	Der er sket fremskridt, men personalet har brugt meget tid på at finde frem til de rette strategier/metoder, og der er fortsat behov for at arbejde med målet. Det virker til, at nuværende metode med 3 faste kontaktpersoner er hensigtsmæssig.
Fremadrettet	<input checked="" type="checkbox"/> Uændret <input type="checkbox"/> Mål skal revideres <input type="checkbox"/> Indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet
Indsatsmål/ vurdering	Indsatsmål 2: At Steen tackler sin destruktive adfærd bedre, ved at få nogle redskaber til at håndtere sin vrede.
Borgers vurdering	Steen fortæller, at det til tider går bedre og til andre tider dårligere. Han vil gerne arbejde med metoderne, og han har også talt med nogle andre beboere om, hvad det gør ved dem, når han reagerer voldsomt. Det har gjort, at han er begyndt at tænke over tingene. Steen fortæller, at han øver sig på at sige til de andre beboere, når han er i dårligt humør og han tænker negativt.
Udførers vurdering	Personalet fortæller, at Steen kan have svært ved at acceptere, at de andre beboere også skal have opmærksomhed. Det er ofte i de situationer, han reagerer uhensigtsmæssigt. Personalet fortæller, at der er blevet reguleret i Steens medicin. Det har haft en positiv effekt.
Sagsbehandlers vurdering	Steen har fortsat en destruktiv adfærd, og der er behov for at arbejde videre med mestringsstrategier.
Fremadrettet	<input checked="" type="checkbox"/> Uændret <input type="checkbox"/> Mål skal revideres <input type="checkbox"/> Indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet
Indsatsmål/ vurdering	Indsatsmål 3: Steen lærer at styre sin økonomi ift. budget og afdrag på gæld.
Borgers vurdering	Steen fortæller, at han synes han har fået styr på sin økonomi, men at han stadig har brug for hjælp fra sin kontaktperson til at lægge budget. Steen synes stadig, han mangler penge ved slutningen af måneden.
Udførers vurdering	Personalet fortæller, at de har været i banken med Steen, og at der er lavet en budgetkonto. Steen har dog svært ved at holde budgettet hele måneden ud. Personalet vurderer, at der stadig er behov for at arbejde med at afdrage på den store gæld, som Steen har oparbejdet gennem tiden.
Sagsbehandlers vurdering	Der er sket en positiv udvikling ift. styring af økonomien, hvilket beroliger Steen. Jeg vurderer, at der stadig er behov for støtte inden for området lidt tid endnu.
Fremadrettet	<input checked="" type="checkbox"/> Uændret <input type="checkbox"/> Mål skal revideres <input type="checkbox"/> Indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet

Udover opfølgning på indsatsformål og -mål, kan sagsbehandleren notere, hvis der er opstået eventuelle nye forhold omkring borgerens situation. Det kan fx være ændringer i borgerens omgivelser, som har betydning for borgeren, uden at det dog giver anledning til at ændre den faglige vurdering af borgerens behov.

”Metoden har gjort mig mere opmærksom på, at de mål jeg sætter for indsatsen er vigtige og at jeg skal huske også at følge op på dem”

Sagsbehandler

Afslutningsvis formulerer sagsbehandleren den samlede konklusion på indsats, indsatsformål og indsatsmål som en opsamling på den gennemførte opfølgning.

Endvidere har sagsbehandleren mulighed for at notere evt. pårørendes bemærkninger, hvis pårørende har deltaget ved opfølgningen og haft særlige perspektiver som sagsbehandler mener, bør fremgå af opfølgningen. Denne del af opfølgningsredskabet eksemplificeres i nedenstående.

Eksempel 7.5: Nye forhold, samlet konklusion og kommentarer fra pårørende

Eventuelle nye forhold omkring borgerens situation	Torbens mor er blevet indlagt med en alvorlig kræftsygdom. Dette kan have betydning for Torbens tilstand og overskud.
Samlet konklusion på indsats, indsatsformål og indsatsmål	Indsatsen og de opstillede mål vurderes fortsat at være relevante for Torben, og hans funktionsniveau er ikke ændret. Derfor skal hverken indsatsen eller målene skal ændres på nuværende tidspunkt.
Særlige kommentarer fra pårørende	Torbens far vil sørge for at Torben besøger modren på hospitalet og holder den tætte kontakt.

Praktiske forhold vedrørende opfølgningen og næste opfølgningstidspunkt

Udover den indholdsmæssige del af opfølgningen er det vigtigt, at sagsbehandleren noterer en række praktiske forhold omkring opfølgningen. Dette sikrer, at der er historik på opfølgningen, bl.a. i form af hvem der deltog ved opfølgningen, samt hvordan opfølgningen blev gennemført. Endvidere noterer sagsbehandleren næste opfølgningstidspunkt for indsatsen.

Eksempel 7.6: Praktiske forhold vedr. opfølgningen

Praktiske forhold vedrørende opfølgningen	
Deltagere ved opfølgningssmødet:	Borger, kontaktperson Susanne, afdelingsleder på Maglegården, Koordinator Socialforvaltningen
Opfølgning gennemført via:	<input type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Møde <input type="checkbox"/> Andet
Dato for gennemført opfølgning:	1. feb. 2012

Eksempel 7.7: Næste opfølgningstidspunkt

Næste opfølgningstidspunkt	
Opfølgningstidspunkt	1. juni 2012

Individuelt tilsyn

Det lovpligtige individuelle tilsyn kan gennemføres som en del af opfølgningen. Forpligtelserne ved

tilsynet er bredt formuleret i lovgivningen, med fokus på både indholdet af tilbuddene og den måde, de kommunale opgaver udføres på. Tilsynet kan således opfattes som havende et særskilt fokus på borgerens trivsel og velbefindende i tilbuddet. Der vil ofte være en sammenhæng mellem trivslen, og hvorvidt indsatsen og målsætningerne er relevante, men sagsbehandleren bør dog ved tilsynet være særlig opmærksom på borgerens trivsel isoleret set – uanset konklusionen på indsatsen og målsætningerne.

”Det giver os en god sikkerhed, at få vi får noteret de gennemførte tilsyn som en del af metoden”

Teamleder

I redskabet registrerer sagsbehandleren, at tilsynet er gennemført, og om der i den forbindelse har kunnet konstateres trivselsproblemer for borgeren. Sagsbehandleren skal endvidere undersøge, om der er foretaget magtanvendelse i den forudgående periode. Magtanvendelse indberettes løbende og særskilt i de enkelte kommuner.

Afslutningsvis formulerer sagsbehandler en samlet konklusion på det individuelle tilsyn. Hvis der konstateres trivselsproblemer eller er gennemført magtanvendelse i perioden, skal sagsbehandler altid vurdere, hvilke relevante tiltag, der skal foretages som følge heraf. Dette gør sig dog gældende i alle dele af sagsbehandlingsprocessen, da sagsbehandler altid bør reagere, hvis han/hun bliver opmærksom på trivselsproblemer hos borgeren, eller der er gennemført magtanvendelse.

Af eksemplet fremgår hvilke oplysninger, der skal dokumenteres vedrørende det individuelle tilsyn.

Eksempel 7.8: Individuelt tilsyn

Individuelt tilsyn	
Individuelt tilsyn gennemført	<input checked="" type="checkbox"/> Ja
Trives borger?	<input type="checkbox"/> Nej <input checked="" type="checkbox"/> Ja (Angiv evt. bemærkninger:)
Eventuel magtanvendelse i perioden	<input checked="" type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja (Hvis ja, foretages opfølgning på forhold omkring magtanvendelse:)
Samlet konklusion på individuelt tilsyn	Borger trives på Maglegården, det vurderes, at rammerne er hensigtsmæssige ift. at opnå indsatsformålet.

7.3 Typiske handlemuligheder efter opfølgningen

Når sagsbehandleren har gennemført opfølgningen, kan der som konsekvens heraf være forskellige handlemuligheder i det videre forløb. Det beror altid på en konkret vurdering fra sagsbehandlerens side, hvad der i givet fald skal iværksættes som konsekvens af opfølgningen. Uanset hvad bør sagsbehandleren altid sikre sig, at udredningen af borgeren er opdateret, uanset om der er tale om mindre eller større ændringer. Hvis sagsbehandleren mener, at udredningen fortsat er retvisende, vil det således blot kræve en bekræftelse af status quo. Dermed sikres det, at der altid er en retvisende udredning af borgeren på sagen.

De typiske handlemuligheder omfatter:

- » **Fasthold indsats og indsatsmål:** På baggrund af opfølgningen vurderer sagsbehandleren, at indsatsen skal fortsætte med de samme målsætninger og den samme indsats som hidtil. Sagsbehandleren fastsætter derfor blot et nyt opfølgningstidspunkt for indsatsen.

- › **Ændre mål:** Sagsbehandleren har ved opfølgningen vurderet, at der er behov for at ændre målene for indsatsen. Sagsbehandleren opdaterer handleplanen og bestillingen, og udfører informeres om de nye målsætninger.
- › **Ændre tilbud:** Sagsbehandleren har ved opfølgningen vurderet, at målene for indsatsen er rigtige, men at indsatsen ikke fungerer efter hensigten. Det kan fx dreje sig om en borger, der er tildelt ambulant tilbud (i form af § 85 støtte), men hvor indsatsen i forbindelse med opfølgningen vurderes at skulle være mere indgribende for at virke. Sagsbehandleren udarbejder her en ny afgørelse med afsæt i en opdatering af udredningen. I det nævnte eksempel vil formål og mål fastholdes i afgørelsen, men borgeren tildeles nu et midlertidigt botilbud i stedet.
- › **Ændre ydelse:** Sagsbehandleren har ved opfølgningen vurderet, at borgerens ydelse bør ændres fx fra dagtilbud til beskyttet beskæftigelse. I disse tilfælde vil tilbuddet fastholdes (dagtilbud til voksne), men det vil ofte også indebære ændringer i mål.
- › **Afslut indsatsen:** Sagsbehandleren vurderer, at målene for indsatsen er nået og konklusionen på opfølgningen er, at indsatsen skal afsluttes, da borgeren ikke længere har behov for hjælp.

Der er således en række mulige udfald af et opfølgningssmøde. Det er op til sagsbehandlerens vurdering i hvilket omfang, der fx skal ændres i udredningen eller handleplanen. Hvis der fx skal gennemføres en ny udredning, kan sagsbehandleren vurdere, at de fleste udredte temaer fortsat er gældende for borgerens situation, og at det således kun er indenfor udvalgte temaer, at det er relevant at opdatere udredningen med nye oplysninger.



7.4 Tjekliste til sagsopfølgningsfasen

Som led i sagsopfølgningsfasen bør sagsbehandleren have gennemført følgende centrale aktiviteter:

- › Forberede opfølgning.
- › Gennemføre og dokumentere opfølgning.
- › Gennemføre og dokumentere tilsyn.
- › Registrere praktiske forhold vedr. opfølgning og næste opfølgningstidspunkt.



7.5 Faglige opmærksomhedspunkter

- › Forbered opfølgningen.
- › Husk også at forberede opfølgning ud fra de økonomiske aspekter, ikke kun den faglige side af sagen.
- › Bed udfører om at gøre status på indsatsen forud for opfølgningssmødet.
- › Indhent vurderinger fra både udfører og borger omkring indsatsen og målsætningerne – men husk at det er sagsbehandlerens ansvar at foretage den endelige vurdering.
- › Husk at dokumentere, hvis der er opstået nye forhold vedrørende borgerens situation.
- › Overvej nøje, hvad der videre bør ske efter gennemført opfølgning, fx i forhold til udredningen, handleplanen mv.
- › Husk at dokumentere gennemførelse af og samlet konklusion på det individuelle tilsyn.

Voksenudredningsmetoden

Metodehåndbog