



Analyserapport: Hedensted Kommune

Task forcen på handicapområdet

29-08-2016



Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Overordnet præsentation af Hedensted Kommune, resumé og anbefalinger	5
2.1	Overordnet præsentation af Hedensted Kommune	5
2.2	Resumé og anbefalinger	6
3	Afrapportering i forhold til de enkelte temaer	10
3.1.	Politik og strategi	10
3.2.	Faglig ledelse og sparring	14
3.3.	Ledelsesinformation og styring	19
3.4.	Sagsproces	22
3.5.	Handleplan og bestilling	26
3.6.	Opfølgning på indsatsen	29
3.7.	Overgang fra barn til voksen	31
3.8.	Organisering og tværfagligt samarbejde	35
	Bilag 1: Resultater af Ankestyrelsens sagsgennemgang	39
	Bilag 2: Socialfaglig gennemgang af 5 sager fra Hedensted Kommune	70
	Bilag 3: Materialeliste	73
	Bilag 4: Resumé af interview med fire borgere og en pårørende	79
	Bilag 5: Om Task forcen på handicapområdet	81

1 Indledning

Satspuljepartierne blev i 2014 enige om at etablere en Task force på handicapområdet med fokus på børn, unge og voksne med handicap. Task forcen på handicapområdet er et samarbejde mellem Socialstyrelsen og Ankestyrelsen. Formålet med Task forcen er at gå i dialog med og rådgive kommunale ledere og sagsbehandlere på området om, hvordan de kan udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen på børne- eller voksenhandicapområdet inden for serviceloven og dermed styrke kvaliteten i indsatsen overfor borgere med handicap.

Task forcen har mulighed for at igangsætte to længerevarende analyse- og udviklingsforløb om året i projektperioden. I et sådan længerevarende forløb foretager Task forcen en analyse af sagsbehandlingen i en kommune og tilbyder efterfølgende rådgivning med ledelse og sagsbehandlere i kommunen. Formålet med rådgivningen er at understøtte en positiv udvikling af kvaliteten i kommunens sagsbehandling på handicapområdet, styrke retssikkerheden overfor borgere med handicap samt styrke borgerinddragelsen i sagsbehandlingen.

Denne rapport er Task forcens samlede afrapportering på baggrund af den analyse, som er gennemført i **Hedensted Kommune**. Analysen skal give et billede af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet og af, hvordan kommunen i praksis arbejder på myndighedsområdet.

Analysen er gennemført ud fra et fast koncept. Det skal sikre, at Task forcen analyserer relevante dele af kommunens praksis, og at der er ensartethed i Task forcens analyser på tværs af kommunerne. Hvis kommunen ønsker det, udarbejder kommunen på baggrund af analysen og med sparring fra Task forcen en udviklingsplan, der bliver starten på et udviklingsforløb af halvandet års varighed med en efterfølgende statusmåling. Udviklingsforløbet gennemføres efterfølgende af kommunen i samarbejde med Task forcen.

Analysen er baseret på forskelligt datamateriale, som overordnet består af:

- **En sags gennemgang** af 20 sager på voksenhandicapområdet fremsendt af Hedensted Kommune på baggrund af kriterier angivet af Ankestyrelsen (foretaget i marts 2016). Se bilag 1. Herudover har VISO i anonymiseret form foretaget en socialfaglig vurdering af fem af sagerne (foretaget i marts 2016). Se bilag 2.
- **Skriftligt materiale** fremsendt af Hedensted Kommune (materialet er fremsendt februar 2016). Oversigt over det fremsendte materiale fremgår af bilag 3.
- **En selvevaluering** udfyldt af Hedensted Kommune. Selvevalueringen består af en række temaer, der er en del af det faste koncept for Task forcen på handicapområdet, som har betydning for kommunens sagsbehandlingspraksis på voksenhandicapområdet. Selvevalueringen er udfyldt af en række nøglepersoner i kommunen, herunder sagsbehandlere, faglige og administrative ledere, faglige ressourcepersoner og den ansvarlige direktør for området (udfyldt af Hedensted Kommune i februar 2016).
- En række **semistrukturerede kvalitative gruppeinterviews** (foretaget medio maj 2016). Følgende er blevet interviewet:
 - Øverste administrative ledelse
 - Socialfaglig konsulent og koordinatører



- Rådgivere på voksenhandicapområdet (i rapporten benævnt som "voksenhandicaprådgivere")
- Administrative medarbejdere
- Repræsentanter fra Børnehandicap
- Repræsentanter fra udførerne
- Repræsentanter fra andre forvaltninger (i rapporten benævnt som "samarbejdspartnere")
- Repræsentanter fra det lokale handicapråd
- Der er desuden gennemført fem interviews med borgere med handicap til belysning af deres oplevelse af inddragelsen i sagsbehandlingen. Se bilag 4 (foretaget i april 2016).

De interviewede kan uanset deres organisatoriske placering selvsagt kun udtale sig om udfordringerne i sagsarbejdet set ud fra eget perspektiv. Det følger heraf, at de i analysen fremhævede problemstillinger ikke nødvendigvis fremstår lige tydeligt eller betydeligt i alle dele af organisationen, og brugen af disse er derfor alene Task forcens ansvar.

På baggrund af disse datakilder har Task forcen gennemført en analyse af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet i Hedensted Kommune om følgende otte temaer: 1) Politik og strategi, 2) faglig ledelse og sparring, 3) ledelsesinformation og styring, 4) sagsproces, 5) handleplan og bestilling, 6) opfølgning på indsatsen, 7) overgang fra barn til voksen og 8) organisering og tværfagligt samarbejde.

For hvert af de 8 temaer angiver rapporten henholdsvis styrker, udfordringer og Task forcens fremadrettede anbefalinger til, hvordan kommunen kan styrke kvaliteten af sagsbehandlingen.

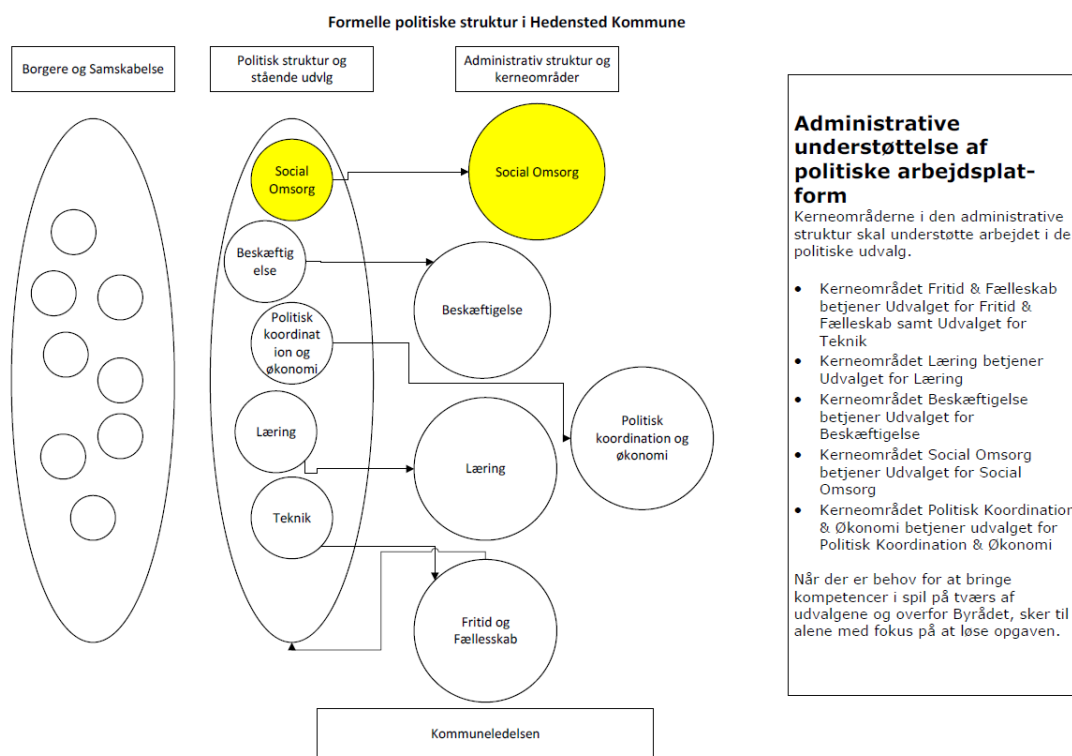
Rapporten bliver indledt med et kort resumé af de otte temaer samt de anbefalinger, Task forcen vurderer, er de mest centrale for Hedensted Kommune. I de efterfølgende kapitler fremgår de otte temaer uddybet i form af en præsentation og analyse af området samt en beskrivelse af styrker, udfordringer og anbefalinger efterfulgt af resultaterne af Ankestyrelsens og VISOs sagsgennemgang. Sidst i rapporten fremgår yderligere bilag med resume af borgerinterview, oversigt over tilsendt materiale samt beskrivelse af Task forcen.

2 Overordnet præsentation af Hedensted Kommune, resumé og anbefalinger

I det følgende fremgår en overordnet præsentation af Hedensted Kommune og analysens hovedpointer.

2.1 Overordnet præsentation af Hedensted Kommune

Hedensted Kommune har siden organisationsændringen gennemført den 1. januar 2015 været organiseret omkring fem kerneområder: Beskæftigelse, Fritid & Fællesskab, Læring, Social Omsorg samt Politisk koordination og økonomi. Af kommunens hjemmeside fremgår, at den organisatoriske struktur bygger på et princip om en flad organisation med fokus på fælles kultur og helhedsopfattelse. Kommuneledelsen udgør det øverste administrative ledelsesniveau og består af kommunaldirektøren, vicekommunaldirektøren og seks chefer fordelt på de fem kerneområder. De fem kerneområder er organiseret i en række kompetencegrupper, der varetager hvert deres område og har hver deres leder. Formålet med den nye organisering er at sikre de mest optimale strukturer for at kunne skabe bevægelse for borgeren. Voksenhandicapområdet er organisatorisk placeret under Social Omsorg, der er markeret med gul i figur 1 nedenfor.

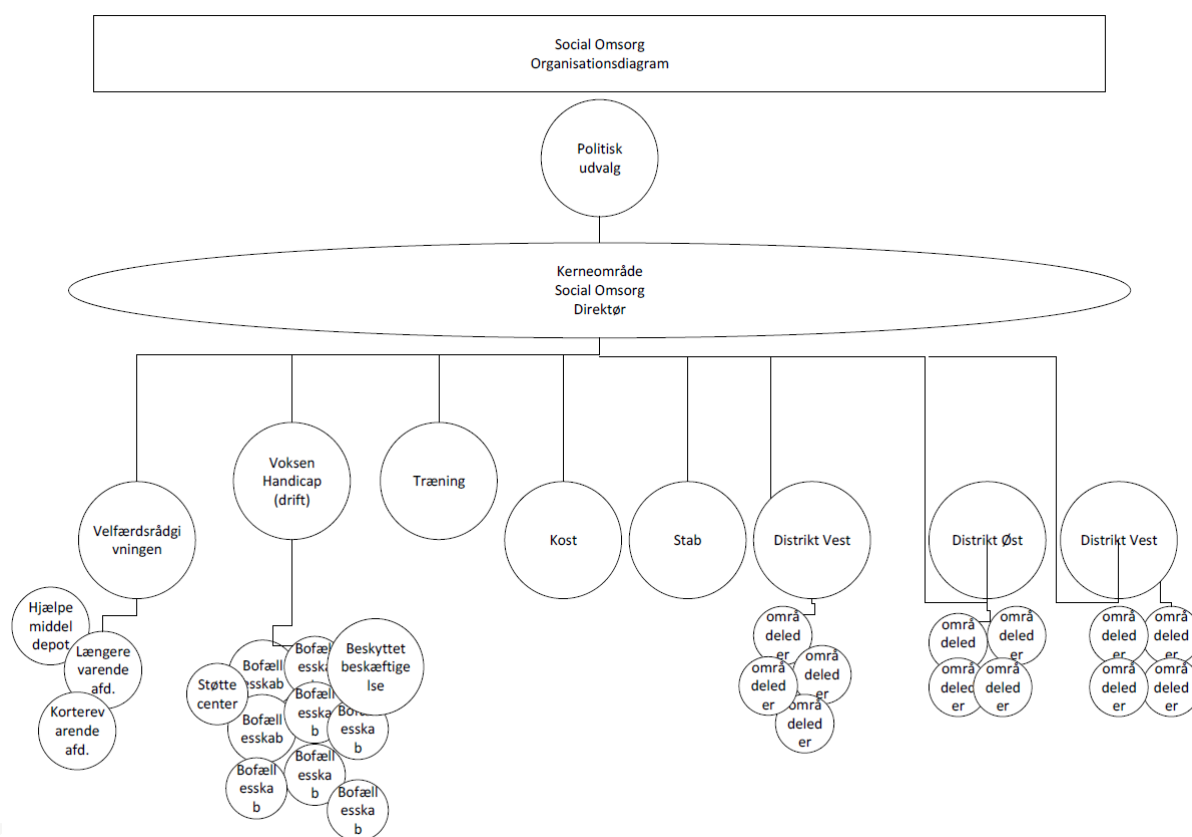


Figur 1: Organisationsdiagram for Hedensted Kommune pr. 1. januar 2015

Myndigheden på Voksenhandicapområdet er organisatorisk placeret i kompetencegruppen Velfærdsrådgivningen under kerneområdet Social Omsorg. Under Social Omsorg hører yderligere Kost, Sundhed og forebyggelse, Handicap, Staben og distrikt Øst, Vest og Midt. Velfærdsrådgivningen er

myndighed på senior- og voksenhandicapområdet, og Handicap er udfører på voksenhandicapområdet. Siden primo 2016 har myndighed og udfører på voksenhandicapområdet været organiseret som ”en dialogbaseret Bestiller-Udfører-Model” med hver deres leder. Omorganiseringen har betydet, at børnehandicap nu ligger under kerneområdet Læring sammen med familieområdet, hvor de sidder i eget team og med egen leder. Tidligere var børne- og voksenhandicap organiseret i den samme forvaltning. Socialpsykiatrien og misbrugsområdet, der før omorganiseringen var placeret sammen med Voksenhandicap i det tidligere Socialservice, er nu placeret under kerneområdet Beskæftigelse.

Velfærdsrådgivningen består pr. 1. august af Hjælpe midde ldepot samt en afdeling for længerevarende ydelser og en afdeling for korterevarende ydelser (modtagerenhed). Frem til 1. august og på Task forcens undersøgelsestidspunkt var afdelingen inddelt i tre geografiske distrikter.



Figur 2: Organisationsdiagram for Social Omsorg pr. 1. august 2016

2.2 Resumé og anbefalinger

Det følgende er resultatet af Task forcens analyse af voksenhandicapområdet i Hedensted Kommune.

Tema 1: Politik og strategi

Task forcens analyse viser, at Hedensted Kommune ikke har fastsat konkrete målsætninger i forhold til styringen på voksenhandicapområdet. For så vidt angår Task forcens analyseområde, har Hedensted Kommune dog udarbejdet flere styringsdokumenter herunder en politisk godkendt handicappolitik, som årligt bliver revideret. Desuden er der en politisk godkendte kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelse på

området for servicelovens § 85. Det er Task forcens vurdering, at fraværet af konkrete målsætninger, kvalitetsstandarder og/eller ydelsesbeskrivelser øger risikoen for, at der er et stort fortolkningsrum på medarbejderniveau.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder kvalitetsstandarder og/eller ydelsesbeskrivelser for flere af ydelserne på voksenhandicapområdet.
- tilretter de nævnte styringsdokumenter i forhold til Task forcens bemærkninger med henblik på at sikre lovmedholdeligheden.
- i arbejdet med udvikling af styringsgrundlag, herunder handicappolitik, strategier og andre styringsdokumenter, indtænker inddragelse og ejerskab på medarbejder- og interessentniveau.

Tema 2: Faglig ledelse og sparring

Task forcens analyse viser, at Voksenhandicap myndighed er i gang med at sikre en ensartet faglig praksis med indførelsen af Voksenudredningsmetoden (VUM). Task forcen vurderer dog, at VUM ikke kan stå alene i forhold til at sikre, at der anvendes bedste viden om målgrupper og indsatser. Da der er mange nye medarbejdere, er der også i forbindelse med arbejdet med at få genopbygget afdelingen og det faglige niveau behov for at tilbyde medarbejderne faglig supervision.

Task forcen bemærker desuden, at der pågår mange udviklingstiltag samtidig, hvilket kan resultere i et manglende overblik og fokus på sagsbehandlingen.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder en kompetenceplan både for den enkelte voksenhandicaprådgiver og for de to nye enheder - modtagerenheden og enheden for de længerevarende forløb - i Velfærdsrådgivningen.
- giver voksenhandicaprådgiverne mulighed for som gruppe at modtage faglig supervision med henblik på at få styrket en kultur, hvor medarbejderne kan sparre med hinanden.
- i fællesskab udarbejder en prioriteret liste med en estimeret og realistisk tidsplan for udviklingsaktiviteterne, der kan skabe overblik, sammenhæng og understøtte implementeringen af disse.

Tema 3: Ledelsesinformation og styring

Task forcens analyse viser, at Velfærdsrådgivningen er i gang med at se på mulighederne for at trække ledelsesinformation til brug for faglig og økonomisk styring. Task forcen kan dog ikke vurdere kvaliteten af det pågående arbejde, da der ikke foreligger noget skriftligt herom. Task forcen vurderer, at det er væsentligt at inddrage voksenhandicaprådgiverne i den proces, der pågår, så der skabes meningsfulde data og foretages en forventningsafstemning i forhold til, både hvad data skal indeholde, og hvad medarbejderne skal registrere i de konkrete sager.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder og implementerer retningslinjer for systematisk og løbende dannelse og afrapportering af ledelsesinformation, som skal målrettes relevante administrative og politiske niveauer, herunder økonomisk og faglig ledelsesinformation relevant for rådgiverne og dermed sagsbehandlingen.



- udarbejder en samlet implementeringsplan for ledelsesinformationen på voksenhandicapområdet, herunder en beskrivelse af hvordan kommunen sikrer, at den nødvendige information kommer ind i it-systemet og med hvilken kadence.
- udnytter de muligheder, der er i VUM i forhold til ledelsesinformation.
- udarbejder en samlet plan for udførelse af ledelsestilsyn på sagsniveau med angivelse af hvilke faglige elementer, der skal indgå heri og med hvilken kadence ledelsestilsynet skal foregå.

Tema 4: Sagsproces

Task forcens analyse viser, at der i Voksenhandicap myndighed er behov for fokus på at oplyse sagerne tilstrækkeligt. I den forbindelse vurderer Task forcen, at implementering af alle faser i VUM er et positivt initiativ i forhold til at medvirke til en tilstrækkelig oplysning af sagerne.

På baggrund af resultaterne af den juridiske sagsgennemgang af 20 sager vurderer Task forcen, at der er behov for et intensivt fokus på at sikre kvaliteten af afgørelserne i Voksenhandicap myndighed. Til dette vurderer Task forcen, at visitationsudvalget er et hensigtsmæssigt forum for faglig sparring og kvalitetssikring af afgørelserne.

Endelig peger analysen af sagsprocessen på, at der behov for at fokusere på procedurer for væргеbeskikkelse og inddragelse af borgerne i sagsbehandlingen.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- sikrer faste procedurer for vurdering af, om der er behov for at søge om væргеbeskikkelse i tilfælde, hvor der grundet kognitiv funktionsnedsættelse hos borgeren kan være tvivl om, hvorvidt borgeren er i stand til at give informeret samtykke. Hvis Statsforvaltningen har konkluderet, at der ikke er grundlag for væргеbeskikkelse, skal det noteres i den enkelte sag.
- sikrer faste procedurer for inddragelse af borgere og eventuelle pårørende, herunder at der bliver udarbejdet retningslinjer for, hvilke møder borgere altid skal inviteres med til, og hvornår det er vigtigt, at sagsbehandlerne holder individuelle møder med borgere i botilbud.

Tema 5: Handleplan og bestilling

Task forcens analyse viser, at der er behov for fokus på at tilbyde alle borgere inden for målgruppen § 141-handleplaner, og i den forbindelse vurderer Task forcen, at der er behov for, at Voksenhandicap myndighed udarbejder retningslinjer for udarbejdelse af handleplaner.

Task forcen vurderer, at planerne om at introducere VUM og implementere de redskaber, der er møntet på udføreren, er et hensigtsmæssigt initiativ til at styrke samarbejdet mellem Voksenhandicap myndighed og udføreren samt inddragelsen af sidstnævnte.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder retningslinjer, der skal sikre, at alle borgere, som er omfattet af målgruppen, får tilbudt en § 141 handleplan, jf. serviceloven.
- udarbejder retningslinjer for bestillinger af indsatser, så udførerne alene får tilsendt en bestilling og ikke borgerens § 141 handleplan.
- udarbejder retningslinjer for samarbejdet med de kommunale udførere på voksenhandicapområdet.

- fastholder sit fokus på implementering af systematisk anvendelse af VUM i voksenhandicaprådgivergruppen, herunder de redskaber der er i VUM til samarbejde med udførerne.
- jævnligt foretager ledelsestilsyn blandt andet med fokus på, hvorvidt borgerne i målgruppen er blevet tilbudt en § 141-handleplan.

Tema 6: Opfølgning på indsatsen

Task forcens analyse viser, at der af hensyn til borgernes retssikkerhed er behov for fokus i Voksenhandicap myndighed på at følge systematisk op på borgernes sager med særligt fokus på botilbudssager. Analysen peger i den forbindelse på, at der kan være behov for at opdatere de nedskrevne procedurer for opfølgning samt på at sikre, at alle voksenhandicaprådgivere kender opfølgningsfristerne. Endelig viser analysen, at der kan være behov for at styrke inddragelsen af borgerne i forbindelse med opfølgning, herunder at sikre, at borgerne altid bliver informeret, når kommunen foretager en justering i antallet af støttetimer.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder retningslinjer for opfølgning, og at det personlige møde mellem voksenhandicaprådgiver og borger i forbindelse med opfølgning bliver prioriteret i disse retningslinjer.
- lægger en plan for, hvornår der skal være fulgt op på alle voksenhandicapsager - med særligt fokus på botilbudssager.
- udarbejder afgørelser med klageadgang for borgerne, når der er tale om væsentlige op- eller nedjusteringer i borgerens støtte i tilbuddene.

Tema 7: Overgang fra barn til voksen

Task forcens analyse viser, at Hedensted Kommune har et stærkt grundlag for arbejdet med overgangen fra barn til voksen på handicapområdet. Det er dog Task forcens vurdering, at samarbejdet mellem børnehåndicaprådgiverne og voksenhandicaprådgiverne i højere grad bør vægtes og påbegyndes i god tid, før den unge fylder 18 år, så den unge og forældrene oplever bedre sammenhæng i indsatsen, og så familien kender voksenhandicaprådgiveren.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- sørger for, at der hos børnehåndicaprådgiverne og voksenhandicaprådgiverne bliver skabt ejerskab til proceduren for overgang fra barn til voksen.
- understøtter samarbejdet mellem Børnehåndicap myndighed og Voksenhandicap myndighed ledelsesmæssigt.
- sørger for, at børnehåndicaprådgivernes og voksenhandicaprådgivernes roller i forbindelse med overgang fra barn til voksen bliver beskrevet, konkretiseret og formidlet til de relevante medarbejdere.
- Sikrer, at voksenhandicaprådgiverne kan deltage i overdragelsesmøderne og prioriterer dette.
- sørger for, at der i proceduren for overgang fra barn til voksen er en tidsfrist for, hvornår børnehåndicaprådgiveren og voksenhandicaprådgiveren indkalder den unge og forældrene til et fælles møde efter mødet i "Udvalget for den gode overgang".

Tema 8: Organisering og tværfagligt samarbejde

Task forcens analyse viser, at Voksenhandicap myndighed er præget af omorganiseringen fra primo 2015. På det organisatoriske niveau pågår der et arbejde med at få udarbejdet processer og afklaret beslutningskompetencer i forhold til sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet, hvilket påvirker samarbejdet med de andre forvaltninger.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- får defineret snitfladerne i den eksisterende organisering samt får beskrevet kompetence- og ansvarsfordeling på tværs
- udarbejder konkrete samarbejdsaftaler og beskriver arbejdsgangene i det tværfaglige samarbejde.
- udvikler og formaliserer arbejdsgangen vedrørende borgere med dobbeltdiagnoser særligt i snitfladen mellem handicap og socialpsykiatri.
- At der sker en læring fra de sagsbeslutninger, der bliver foretaget i samskabelsesrummene til voksenhandicaprådgiverne.

3 Afrapportering i forhold til de enkelte temaer

Dette kapitel indeholder analyser af hvert af de otte temaer, som er præsenteret i afsnit 1. Hver delanalyse indeholder indledningsvis en kort introduktion til det pågældende tema, en præsentation af kommunen i forhold til temaet og de styrker og udfordringer, som Task forcen finder i forhold til kommunens praksis på voksenhandicapområdet. Herefter følger Task forcens samlede analyse af temaet og anbefalinger til, hvordan kommunen kan styrke temaet gennem fokusområder og initiativer, der kan danne grundlag for kommunens udarbejdelse af en udviklingsplan for området. De otte temaer fremgår af afsnit 1.

3.1. Politik og strategi

Temaet Politik og strategi har fokus på politisk ejerskab og på, hvorvidt der i kommunen er formuleret en overordnet vision eller strategi, som styringen af området kan tage udgangspunkt i. Det bliver afdækket, om handicapområdet er beskrevet i én eller flere relevante politikker. Det bliver også afdækket i hvilken udstrækning, kommunens handicapråd bliver inddraget i dette. Andre typer overordnede styringsdokumenter udarbejdet på forvaltningsniveau, såsom strategier, handleplaner eller lignende, bliver også behandlet i dette tema. Det undersøges, om disse er opdateret i forhold til gældende lovgivning. Derudover vurderes, om dokumenterne er formidlet, kendt og anvendt af de relevante fagpersoner, og om de er udmøntet i konkrete retningslinjer for sagsbehandlingen, herunder kvalitetsstandarder og serviceniveauer.

Præsentation af Hedensted Kommunes politik og strategi

Politik og strategi

Hedensted Kommune har en handicappolitik, der er udarbejdet af handicaprådet i 2011 og revideret i 2014. Der pågår på tidspunktet for Task forcens analyse i foråret 2016 et arbejde omkring en ny handicappolitik, som skal omfatte alle kommunens kerneområder. Det er overordnet målet, at den kommende handicappolitik skal være resultatorienteret og målbar og skal have fokus på den stadigt voksende gruppe af borgere med udviklingsforstyrrelser.

**Styringsdokumenter på voksenhandicapområdet**

Hedensted Kommune har på tidspunktet for Task forcens analyse – på de paragrafområder som Task forcen undersøger – én politisk godkendt kvalitetsstandard for servicelovens § 85 og et ydelseskatalog for ydelserne efter servicelovens § 85. På tidspunktet for Task forcens analyse arbejder kommunen på at udarbejde en takstmodel, der skal supplere kvalitetsstandarderne.

Det fremgår desuden af selvevalueringen, at Hedensted Kommune er ledet via værdibaseret ledelse. Derfor findes ifølge selvevalueringen kun få overordnede, politisk vedtagne styringsdokumenter.

Styringsgrundlaget på voksenhandicapområdet i Hedensted Kommune omfatter:

- Kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelse for ydelser efter servicelovens § 85
- Arbejdsgrundlag 2014
- Handicappolitik for Hedensted Kommune samt tids- og procesplan for ny handicappolitik
- Strategi og implementeringsplan for Velfærdsrådgivningen
- Personalepolitik Hedensted Kommune
- Rammeaftale 2016
- Ledelse og struktur 2015
- Politisk struktur og ansvarsfordeling
- Mod fremtidens velfærd
- Styrelsesvedtægt

Det fremgår af selvevalueringen, at det er et ønske fra den øverste ledelse, at der kommer mere fokus på styringsgrundlaget, uden at det dog svækker den værdibaserede ledelse. Af interview med den øverste ledelse fremgår det desuden, at ledelsen generelt ønsker en øget skriftlighed på området, for at kunne synliggøre udviklingen på området og dermed bevægelsen for borgeren.

I selvevalueringen fremgår det, at repræsentanterne fra Hedensted Kommune vurderer, at der i nogen grad er et hensigtsmæssigt politisk styringsgrundlag på voksenhandicapområdet.

Task forcens analyse af politik og strategi**Handicappolitikken i Hedensted Kommune**

Der pågår i Hedensted Kommune et arbejde med at revidere kommunens handicappolitik. Handicappolitikken bliver udarbejdet i en arbejdsgruppe på tværs af kommunens kerneområder. Der blev i den forbindelse i marts 2016 afholdt et interessentmøde, hvor borgere, politikere og kommunale medarbejdere mødtes til en drøftelse af ideer til og overvejelser om den nye handicappolitik. På denne baggrund blev handicappolitikken revideret af forvaltningen og efterfølgende sendt i høring i handicaprådet, som havde flere bemærkninger til oplægget. Der pågår pt. et arbejde med at revidere handicappolitikken på baggrund af Handicaprådets bemærkninger. Handicaprådet oplyser, at samarbejdet med Social Omsorg generelt er rigtig godt, og at der gives gode informationer om, hvad der sker på voksenhandicapområdet. Lederne i Social Omsorg deltager på Handicaprådsmøderne og har et generelt informationspunkt på dagsordenen.



Ligeledes modtager Handicaprådet Social Omsorgs nyhedsbreve. Handicaprådet har dog ikke samme viden om grænseområderne til voksenhandicapområdet eksempelvis børnehandicap eller psykiatriområdet. Handicapområdet efterlyser således mere information og samarbejde med disse områder.

Målsætninger for voksenhandicapområdet

Der er i Hedensted Kommune ikke fastsat konkrete målsætninger for voksenhandicapområdet. For så vidt angår Task forcens analyseområde, har Hedensted Kommune dog udarbejdet flere styringsdokumenter herunder en politisk godkendt handicappolitik, som årligt bliver revideret. Desuden er der en politisk godkendt kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelse på området for servicelovens § 85. Det er Task forcens vurdering, at fraværet af konkrete målsætninger, kvalitetsstandarder eller ydelsesbeskrivelser øger risikoen for, at der er et stort fortolkningsrum på medarbejderniveau.

Task forcen vurderer, at Hedensted Kommune således med fordel kan indarbejde konkrete målsætninger i styringsgrundlaget for voksenhandicapområdet. Hedensted Kommune kan desuden med fordel have fokus på inddragelse af interessenter, herunder specielt handicaprådet, medarbejdere og borgere. Dette bør foregå så tidligt i processen som muligt med henblik på at sikre ejerskab. Desuden ser Task forcen det som relevant, at kommunen iværksætter et samarbejde mellem handicaprådet og de øvrige relevante fagområder, herunder specielt børnehandicap samt psykiatri og beskæftigelse.

Kvalitetsstandarder

Hedensted Kommune har en politisk godkendt kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelse for støtte efter servicelovens § 85. Af interviewet med den øverste ledelse fremgår, at lederne ønsker flere politisk vedtagne kvalitetsstandarder for kommunens ydelser på voksenhandicapområdet. Det fremgår ligeledes af interviewet med de administrative medarbejdere, at der pågår en revidering af kvalitetsstandarden for servicelovens § 85. Ligeledes pågår der et arbejde med at udarbejde en takstmodel for de kommunale udførere på voksenhandicapområdet.

Task forcen vurderer generelt, at det er sårbart ikke at have politisk godkendte kvalitetsstandarder, serviceniveaubeskrivelser eller ydelsesbeskrivelser på voksenhandicapområdet og støtter dermed den øverste ledelse i opfattelsen af behovet for øget skriftliggørelse på voksenhandicapområdet. Efter servicelovens § 138 kan kommunen inden for lovens rammer fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for den lokale udmøntning af hjælp efter loven. Kommunen skal altid foretage en konkret og individuel vurdering af borgerens hjælpebehov. Kvalitetsstandarder eller serviceniveaubeskrivelser beskriver dels de overordnede kommunalpolitiske rammer for et bestemt område og dels indholdet og omfanget af de tilbud og ydelser, der er på området. Det forvaltningsretlige ligebehandlingsprincip medfører, at kommunen er bundet af serviceniveauet. Kommunen skal derfor begrunde en fravigelse af serviceniveauet. Kvalitetsstandarder gør det gennemskueligt for borgeren, hvilke tilbud borgeren kan forvente, hvis borgeren har behov for hjælp på det område, som kvalitetsstandarder omfatter.

Øvrige styringsdokumenter



I forhold til de tilsendte materialer, herunder kvalitetsstandarden for § 85 i serviceloven, påpeger Task forcen, at de på følgende områder ikke opfylder lovgivningens krav, og som følge heraf bør tilrettes:

- "Procedure § 85 opfølgning":
"Såfremt der ikke er ændringer i omfanget af støtten, men ændringer i indholdet heraf, meddeles dette til borgeren i en opfølgningsskrivelse".

Task forcen bemærker, at ændret indhold i borgerens støtte kan kræve, at der bliver truffet en ny afgørelse, da ændringen kan have væsentligt betydning for borgeren.

Borgeren kan også være uenig med kommunen i, at det nye indhold kan opfylde borgerens støttebehov.

- "Nye veje til det gode liv i Hedensted Kommune"
s. 34 "Du kan bo på Egevej bofællesskab i op til 3 år".

Task forcen bemærker, at Egevej er et bofællesskab efter almenboliglovens § 105, stk. 2.
Der kan derfor ikke bevilges midlertidige ophold efter denne bestemmelse.

- "Katalog for kvalitetsstandarder"
s. 15: "Borgeren kan få ledsagelse til selvvalgte aktiviteter op til 15 timer pr. måned".

Task forcen bemærker, at dette ikke er korrekt, idet borgeren har ret til 15 timer pr. måned efter servicelovens § 97. Der må desuden ikke fastsættes et maksimum for timeantal for udmåling af hjælp til pædagogisk ledsagelse efter servicelovens § 85, da der altid skal foretages en konkret vurdering, og nogle borgere kan have et behov, der nødvendiggør at ledsagelsen er på mere end 15 timer. Vi henviser i den forbindelse til Ankestyrelsens principafgørelse 82-12 om fravigelse af kvalitetsstandarden på § 83.

Task forcens samlede vurdering

Det er Task forcens vurdering, at Hedensted Kommune med fordel kan fastsætte nogle konkrete målsætninger i forhold til styringen på voksenhandicapområdet. For så vidt angår Task forcens analyseområde, har Hedensted Kommune dog udarbejdet flere styringsdokumenter herunder en politisk godkendt handicappolitik, som årligt bliver revideret. Desuden er der en politisk godkendte kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelse på området for servicelovens § 85, mens der ikke er udarbejdet tilsvarende på de øvrige områder, som Task forcen analyserer (servicelovens §§ 97 og 107). Det er Task forcens vurdering, at fraværet af konkrete målsætninger, kvalitetsstandarder og/eller ydelsesbeskrivelser øger risikoen for, at der er et stort fortolkningsrum på medarbejderniveau.

Styrker

- Kommunen har en politisk godkendt handicappolitik.
- Kommunen foretager årlige evalueringer og justeringer af handicappolitikken.
- Kommunen inddrager relevante interessenter i revideringen og bidrager derved til, at



interessenterne får ejerskab.

- Kommunen har politisk godkendte kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelse for servicelovens § 85.

Udfordringer

- Der er ikke fastsat konkrete målsætninger for voksenhandicapområdet.
- Tidlig inddragelse af interessenter i arbejdet med revidering af handicappolitikken.
- Styringsgrundlaget er på nogle områder ikke i overensstemmelse med lovgivningen på området.
- Der er ikke udarbejdet guidende kvalitetsstandarder eller ydelsesbeskrivelser på de øvrige ydelsesområder på voksenhandicapområdet (servicelovens §§ 97 og 107).

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- Fastsetter konkrete målsætninger for voksenhandicapområdet.
- tilretter de nævnte styringsdokumenter i forhold til Task forcens bemærkninger med henblik på at sikre lovmedholdeligheden.
- udarbejder kvalitetsstandarder eller ydelsesbeskrivelser for flere af ydelserne på voksenhandicapområdet.
- i arbejdet med udvikling af styringsgrundlag, herunder handicappolitik, strategier og andre styringsdokumenter indtænker tidlig inddragelse og ejerskab på medarbejder- og interessentniveau.

3.2. Faglig ledelse og sparring

Temaet Faglig ledelse og sparring fokuserer på, hvordan faglig ledelse og sparring bidrager til at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. Det bliver afdækket, hvorvidt der er en ledelsesstruktur med en klar og gennemsigtig placering af opgaver og ansvar. Derudover bliver det undersøgt, om medarbejdere har adgang til faglig sparring og ny faglig viden samt generel kompetenceudvikling. Endeligt bliver det vurderet, hvordan faglig ledelse og sparring bidrager til at sikre ensartet sagsbehandling baseret på et fælles fagligt grundlag.

Præsentation af Hedensted Kommunes faglige ledelse og sparring

Organisering og bemanding

Velfærdsrådgivningen, der er en del af området Social Omsorg, er frem til august 2016 opdelt i tre distrikter, der er inddelt i forhold til kommunens geografi. Hvert af disse distrikter har en medarbejdergruppe bestående af socialrådgivere på voksenhandicapområdet, visitatorer på praktisk pleje- og bistandsområdet samt sagsbehandlende terapeuter for hjælpemiddelområdet. Det er dog planen, at Velfærdsrådgivningen med virkning fra august 2016 etablerer en modtageenhed samt en enhed for længerevarende forløb. Modtageenheden skal forestå behandlingen af lette sager og vurdere, hvorvidt sagen skal overgå til enheden for de



længerevarende forløb og i så fald henviser hertil. Task forcen er ikke gået yderligere ind i en analyse af, hvad der ligger i disse planer. Der er i alt 10 voksenhandicaprådgivere og to nye vakante stillinger (til besættelse i juni 2016) til at varetage den samlede myndighedssagsbehandling på voksenhandicapområdet i Hedensted Kommune.

Tre af de 10 voksenhandicaprådgivere varetager udelukkende § 100 sager og Borgerstyret Personlig Assistance-sager (BPA-ordningen). De øvrige voksenhandicaprådgivere varetager alle andre paragraffer på voksenhandicapområdet. Ledelsesmæssigt består Velfærdsrådgivningen af en myndighedschef, to fagkoordinatorer og en socialfaglig konsulent. I forbindelse med etableringen af en modtageenhed og en enhed for lange forløb er disse fagkoordinatorstillinger blevet nedlagt, og der er i stedet opslået to teamlederstillinger, som forventes besat i august 2016.

Det faglige grundlag

Af den tilsendte materialesamling fremgår, at Velfærdsrådgivningen har en sagsstyringsoversigt, som viser antal sager fordelt på distrikter og på den enkelte medarbejder. Oversigten bliver opdateret hver måned.

Af de fremsendte materialer og selvevalueringen fremgår, at der i Velfærdsrådgivningen har været nedsat en intern Task force for servicelovens § 100 sager, som havde til opgave at forestå en oprydning i sagerne. Dette arbejde er færdiggjort, og der er igangsat en evaluering heraf.

Det fremgår af tilsendt materiale, at Velfærdsrådgivningen har igangsat implementeringen af VUM som det fælles afsæt for sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Det fremgår desuden af interview med socialfaglig konsulent og koordinatorer, at det er forventningen, at metoden er fuldt ud implementeret i alle sager i 2017, samt at alle voksenhandicaprådgivere pr. 1. januar 2016 skal anvende metoden i forbindelse med nye sager og i forbindelse med opfølgningen på eksisterende sager.

Task forcen er ikke bekendt med yderligere arbejdsgangsbeskrivelser for den faglige ledelse og sparring i Velfærdsrådgivningen, om end der i interview med øverste ledelse oplyses, at der er udarbejdet "flowcharts" på en række arbejdsområder i Velfærdsrådgivningen.

Hedensted Kommune vurderer i selvevalueringen, at der i mindre grad er en hensigtsmæssig faglig ledelse og sparring på voksenhandicapområdet.

Task forcens analyse af faglig ledelse og sparring

Fordeling af sagerne

Det fremgår af selvevalueringen, at de indkomne sager i Velfærdsrådgivningen bliver fordelt efter, hvilket distrikt de pågældende borgere er bosiddende i med undtagelse af sager vedrørende §§ 96 og 100 i serviceloven. Der tages dog hensyn til sagsmængden hos den enkelte voksenhandicaprådgiver. Der er en målsætning om, at man som fuldtidsansat ikke har mere end 75-80 sager, men dette opleves som vanskeligt at opretholde i praksis. I selvevalueringen oplyser kommunen, at den på nuværende tidspunkt ikke tager højde for sagernes tyngde. Det fremgår af

interview med voksenhandicaprådgiverne, at de anvender et sagsstyringsprogram (CSC), hvor der fremgår en opgørelse over deres samlede sagsmængde. Sagerne er markeret med enten gul, rød eller grøn, hvor gul er de sager, voksenhandicaprådgiverne aktuelt arbejder med. De røde sager er de sager, som voksenhandicaprådgiverne burde være i gang med. Endelig er de grønne sager, hvor der ikke er krav om, at der bliver sagsbehandlet på det pågældende tidspunkt.

Voksenhandicaprådgivernes mulighed for juridisk og faglig sparring

Det fremgår af selvevalueringen og interviewsene med socialfaglig konsulent og koordinatorene, voksenhandicaprådgivere og den øverste ledelse, at voksenhandicaprådgiverne løbende modtager faglig sparring fra den socialfaglige konsulent og de to koordinatorene. Det fremgår af samme interviews, at det er den socialfaglige konsulent og koordinatorene, der varetager den faglige sparring. Det oplyses i interview med socialfaglig konsulent og koordinatorene, at voksenhandicaprådgiverne ved behov kan booke den socialfaglige konsulent, men at de også ofte kommer forbi kontoret til ad hoc faglig sparring. Desuden afholdes møder for voksenhandicaprådgiverne på tværs af de tre distrikter hver 14. dag kaldet "monofaglige møder", hvor den socialfaglige konsulent og den juridiske konsulent deltager. Her har voksenhandicaprådgiverne mulighed for at tage konkrete sager med til drøftelse. Der er ikke beskrivelser af kriterier for, hvilke sager der kan blive drøftet på disse møder. Desuden fremgår det af interviewet med voksenhandicaprådgiverne, at de også sparrer med hinanden.

I forhold til koordinatorfunktionen fremgår det af selvevalueringen og af oplysninger fra interview med socialfaglig konsulent og koordinatorene, at det er politisk besluttet, at de tre koordinatorstillinger skal ændres til to teamlederstillinger med ledelsesansvar med virkning fra august 2016. Derudover fremgår det af selvevalueringen, at ledelsen skal tage stilling til, hvordan den faglige ledelse i øvrigt skal udvikles i afdelingen.

Det beskrives i selvevalueringen og interview med den øverste ledelse, at voksenhandicaprådgiverne derudover har mulighed for intern sparring i kommunen ved

- den juridiske konsulent
- hjerneskadekoordinator
- visitatorer og sagsbehandlende terapeuter i pågældende distrikt

Af interview med socialfaglig konsulent og koordinatorene fremgår det dog, at den juridiske konsulent, der organisatorisk er placeret i staben, ikke bruges konsistent, og det er oplevelsen, at brugen af den juridiske konsulent har været faldende siden omorganiseringen.

I forhold til ekstern sparring fremgår det af selvevalueringen, at sagsbehandlerne kontakter VISO efter behov.

I selvevalueringen fremgår det, at vidensdeling om ny lovgivning, principafgørelser mv. sker på de monofaglige møder via den socialfaglige konsulent og den juridiske konsulent.

Det oplyses i selvevalueringen, at der ikke systematisk arbejdes ud fra aktuell bedste viden, men at det er planen i forbindelse med implementeringen af VUM, at der kommer mere ensartet



sagsbehandling og dermed også mere fokuseret brug af bedste viden. Det oplyses, at det er planen, at der skal arbejdes mere målrettet med kvalitetssikring af sagsbehandlingen, eksempelvis i form af sparring på afgørelser med videre, inden de sendes ud.

Voksenhandicaprådgivernes mulighed for supervision

Det fremgår af selvevalueringen og interview med den øverste ledelse, at voksenhandicaprådgiverne ikke modtager intern supervision, men at der er planer om at indføre metoden "kollegial supervision". Desuden giver den øverste ledelse udtryk for, at de arbejder på at skabe mulighed for adgang til ekstern faglig supervision for voksenhandicaprådgiverne, når der er behov for det.

Sikring af det fælles faglige grundlag i sagsbehandlingen

Der er i Hedensted Kommune fokus på at få ensartet praksis i sagsbehandlingen gennem implementering af VUM. Det fremgår af det tilsendte materiale og interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatorene, at der er udarbejdet en tidsplan for komplet implementering af VUM. Det oplyses, at pr. 1. januar 2016 skulle alle nye sager udredes efter VUM. Det fremgår af interview med voksenhandicaprådgiverne, at dette også sker, men at det er en stor opgave at gøre det på alle nye sager.

Arbejdsprocesser

Af interview med den øverste ledelse fremgår det, at man ledelsesmæssigt har fokus på at øge skriftligheden. Der er således udarbejdet anvisninger på en række områder. Task forcen har dog ikke fået disse udleveret, men af interview med voksenhandicaprådgiverne fremgår det, at ledelsen har iværksat et arbejde med udarbejdelse af flowcharts og har fokus på at få arbejdsprocesserne tydeliggjort og ensartet.

Kompetenceudvikling

Socialfaglig konsulent og koordinatorene oplyser i interviewet, at nye medarbejdere får et grundigt introduktions- og mentorprogram, hvor der kobles en mentor på i den første tid, hvilket voksenhandicaprådgivergruppen vurderer positivt. Den øverste ledelse oplyser desuden i interviewet, at der efter den organisatoriske sammenlægning med seniorområdet har været afholdt temadage for medarbejderne med fokus på det nye samarbejde.

Det fremgår af selvevalueringen, at Velfærdsrådgivningen har igangsat et arbejde med at udvikle en ny kompetenceplan for medarbejderne, som har til formål at præcisere opgaver og ansvar, og som kan danne grundlag for kompetenceudvikling af medarbejderne.

Task forcens samlede vurdering

Det er Task forcens samlede vurdering, at der med fordel kan sættes fokus på at få etableret et fælles fagligt grundlag samt i sammenhæng hermed hvordan der kan tilbydes faglig supervision til medarbejderne.

Task forcen vurderer, at Voksenhandicap myndighed arbejder med at sikre en ensartet faglig praksis med indførelsen af VUM, men at VUM ikke kan stå alene i forhold til at sikre, at der bliver

anvendt bedste viden om målgrupper og indsatser.

Task forcen vurderer, at Voksenhandicap myndighed mangler en kompetenceplan for voksenhandicaprådgiverne og at lægge sig fast på, i hvilken faglig retning man ønsker at opkvalificere medarbejderne. Dette gælder både individuelt og som team med henblik på at sikre et kvalitetsløft i sagsbehandlingen socialfagligt som juridisk.

Task forcen bemærker, hvilket flere interviews også bekræfter, at der pågår mange udviklingstiltag samtidig, hvilket kan resultere i et manglende overblik og fokus på sagsbehandlingen.

Styrker

- Der er fokus på at få en fælles praksis i sagsbehandlingen gennem indførelse af VUM og ved udarbejdelse af "flowcharts" på en række områder.
- Der er udarbejdet en sagsstyringsoversigt for voksenhandicaprådgivernes sager.
- Der er mulighed for faglig sparring – særligt fra den socialfaglige konsulent – men også fra andre aktører, og der er fokus på, hvordan medarbejderne i højere grad kan bruge hinanden.
- Der er indført et mentor- og introduktionsprogram for nye medarbejdere.

Udfordringer

- Der er ingen nedskrevne kompetencebeskrivelser for den enkelte voksenhandicaprådgiver.
- Der er ikke tilbud om faglig supervision til voksenhandicaprådgiverne.
- Der mangler systematik i den juridiske sparring, særligt i forhold til afgørelser.
- Der mangler kriterier for, hvilke sager der bliver taget op på de monofaglige møder.
- Der mangler en praksis til at sikre, at de udfordringer, der er i sagsbehandlingen, bliver adresseret på systematisk vis på tværs af alle voksenhandicaprådgiverne.
- Der pågår mange udviklingstiltag samtidig.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder en kompetenceplan både for den enkelte voksenhandicaprådgiver og for de to nye enheder - modtagerenheden og enheden for de længerevarende forløb - i Velfærdsrådgivningen.
- giver voksenhandicaprådgiverne mulighed for som gruppe at modtage faglig supervision med henblik på at få styrket en kultur, hvor medarbejderne kan sparre med hinanden.
- i fællesskab udarbejder en prioriteret liste med en estimeret og realistisk tidsplan for udviklingsaktiviteterne, der kan skabe overblik, sammenhæng og understøtte implementeringen af disse.

3.3. Ledelsesinformation og styring

Temaet ledelsesinformation og styring fokuserer på, hvordan Hedensted Kommune afrapporterer på væsentlige faktorer på voksenhandicapområdet. Det bliver afdækket, om de relevante niveauer i kommunen har løbende og systematisk adgang til nøgletal om aktiviteter, budget, regnskab, målgrupper mv. Derudover bliver det vurderet, om og hvordan nøgletal bliver anvendt til løbende at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. Endelig vurderes det, om og hvordan kommunen benytter nøgletallene til at sikre økonomisk og faglig styring.

Præsentation af Hedensted Kommunes ledelsesinformation og styring

Hedensted Kommune anvender it-systemet Target/CSC, der giver mulighed for at danne ledelsesinformation om budget og aktiviteter. Det fremgår af selvevalueringen, at dette it-system kun har været i brug i et år, og at der pågår et arbejde med at definere, hvilke data man ønsker indsamlet.

Det fremgår af selvevalueringen, at it-systemet ikke kan vise, hvor mange sager en voksenhandicaprådgiver har, men kun hvor mange indsatser, pågældende medarbejders sager er tilknyttet. Derfor er der udarbejdet et Excel ark, hvor voksenhandicaprådgiverne selv registrerer deres sagstal. Sagslisten er medsendt materialet til Task forcen.

Af tilsendte materialer fremgår et eksempel på den kvartalsvise afrapportering på budget og regnskab, der går til den øverste ledelse samt til det politiske udvalg. Det fremgår ligeledes af selvevalueringen, at leder af Velfærdsrådgivningen og økonomiafdelingen foretager månedlige budgetopfølgninger.

Af selvevalueringen fremgår det, at kommunen har indført en dialogbaseret Bestiller-Udfører-Model (BUM-model), hvor pengene følger borgerne. Tidligere var der et fælles budget for hele handicapområdet og rammebudgetter for de forskellige kommunale tilbud på voksenhandicapområdet. Det oplyses, at der i den tidligere organisering var en samlet leder for drift og myndighed på handicapområdet, og økonomien var som følge heraf mindre opdelt. Dette er ikke tilfældet længere, og der udestår en opgave for de to nye ledere for henholdsvis myndighed og drift i forbindelse med opdelingen af økonomien og indførelse af en dialogbaseret BUM-model. Man er enige om rammerne, hvilket betyder, at voksenhandicaprådgiverne på sigt via VUM skal overveje, hvad tingene koster, og hvad man får for pengene. Dette arbejde er dog ikke påbegyndt endnu.

Hedensted Kommune vurderer i selvevalueringen, at de i nogen grad oplever at have det nødvendige ledelsesinformationssystem til at sikre en løbende faglig og økonomisk styring af området.

Task forcens analyse af ledelsesinformation og styring

Det fremgår af såvel selvevaluering som interviews med den øverste ledelse og stabsmedarbejdere, at der bliver arbejdet på at definere, hvilke data der skal indsamles med henblik på faglig styring af området. Det oplyses i selvevalueringen, at der er tilfredsstillende



økonomiske data til brug for styring af området. Den økonomiske styring har hidtil ikke været synlig for voksenhandicaprådgiverne. Det fremgår af interview med den øverste ledelse, at det forventes, at denne del bliver mere tydelig igennem implementeringen af VUM.

Det fremgår af interviews med den øverste ledelse, at Hedensted Kommune på nuværende tidspunkt ikke fuldt ud anvender de muligheder, der er i VUM og it-understøttelsen heraf, til at generere faglig ledelsesinformation om eksempelvis målgrupper, borgernes funktionsniveau og resultatet af indsatsen. Det fremgår dog af selvevalueringen og interview med den øverste ledelse, at der er planer om at gennemføre en audit på voksenhandicapområdet af udvalgte sager. Ledelsen oplyser, at der pågår et arbejde med at få defineret, hvilke data man ønsker. Derudover arbejdes der på en ny kompetenceplan, hvor også ledelsestilsynet af sagerne vil være tænkt ind.

Det fremgår af interview med administrative medarbejdere, at voksenhandicaprådgiverne løbende indleverer og følger op på data vedrørende borgere, der modtager tilbud i andre kommuner. Det bliver oplyst, at de administrative medarbejdere registrerer dette i et Excel ark til brug for budgetafrapporteringerne til både ledelsen og det politiske niveau. Det fremgår desuden, at voksenhandicaprådgiverne ikke har et samlet økonomisk overblik over deres sager.

Det fremgår af interview med de administrative medarbejdere, at ledelsesinformationen hidtil udelukkende har bestået af det samlede budget og forbrug fordelt på de respektive konti. Det har således endnu ikke været muligt for ledelsen at følge med på andre parametre end økonomien.

Ledelsestilsyn på sagsniveau

Det fremgår af flere interviews, at det er planen, at der skal gennemføres ledelsestilsyn i form af audits på sagsniveau. Her vil den øverste ledelse udvælge enkelte sager med henblik på at foretage ledelsestilsyn på forskellige parametre i sagsbehandlingen. Det er endnu ikke defineret, hvilke faglige temaer, der vil indgå i ledelsestilsynet.

BUM-model

Af interview med udførerne og den øverste ledelse fremgår det, at der, trods indførelse af den dialogbaserede BUM-model i kommunen, fortsat er tale om et rammebudget for de kommunale tilbud på voksenhandicapområdet. Det bliver oplyst, at der aktuelt er ved at blive set på dette i forbindelse med pågående arbejde med at udarbejde en masterplan for det specialiserede socialområde – på det kommunale udførerniveau. Af interview med udførerne fremgår det, at det kan opleves som en udfordring, at det at en borger får bevilget yderligere støtte, kan få den betydning, at andre borgere modtager mindre støtte, uden at der nødvendigvis har været foretaget en socialfaglig vurdering af voksenhandicaprådgiverne.

Ledelsesinformation om tidsfrister og klagesager

Det fremgår af interview med social faglig konsulent og koordinatore, at statistik i forhold til kommunens overholdelse af de forskellige tidsfrister på voksenhandicapområdet bliver forelagt politikerne en gang om året. I forhold til klagesager fremgår det af selvevalueringen, at Velfærdsrådgivningen ikke har benyttet sig af it-systemets muligheder for at indhente data om klagesager og tidsfrister. Kommunen vurderer desuden i selvevalueringen, at man ved

implementeringen af VUM bedre kan sikre data, herunder om hvorvidt tidsfrister med videre holdes.

Ledelsesinformation til planlægning af tværgående indsatser

Det bliver nævnt i interviews med samarbejdspartnere, Børnehandicap myndighed og udførere, at der er manglende adgang til valide data, hvilket vanskeliggør planlægning og muligheden for at skabe gode overgange fra barn til voksen for borgere med handicap. Kommunen mangler dermed et styringsoverblik i form af en rød tråd mellem de overgående sager fra Børnehandicap myndighed til Voksenhandicap myndighed samt videre fra myndighed til det kommunale udfører-niveau på voksenhandicapområdet.

Task forcens samlede vurdering

Velfærdsrådgivningen anvender endnu ikke de muligheder, der er i VUM og it-understøttelsen heraf, til at generere faglig ledelsesinformation om eksempelvis målgrupper, borgernes funktionsniveau og resultatet af indsatsen. Men der pågår et arbejde med at se på mulighederne for at trække ledelsesinformation til brug for faglig og økonomisk styring. Task forcen kan dog ikke vurdere kvaliteten af det pågående arbejde, da der ikke foreligger noget skriftligt herom. Task forcen vurderer, at det er væsentligt at inddrage voksenhandicaprådgiverne i det arbejde, der pågår, så der skabes meningsfulde data og foretages en forventningsafstemning i forhold til, både hvad data skal indeholde, og hvad medarbejderne skal registrere i de konkrete sager. Dette gælder ligeledes i forbindelse med planerne om implementering af ledelsestilsyn i form af audits på sagsniveau på voksenhandicapområdet. Hedensted Kommune har derfor pt. begrænset mulighed for at følge udviklingen i målgrupper og borgernes behov for støtte på voksenhandicapområdet.

Task forcen vurderer, at det vil være gavnligt, hvis den enkelte voksenhandicaprådgiver i systemet kan få et overblik over økonomien i de enkelte sager, da dette er en væsentlig parameter i sagsbehandlingen.

Task forcen vurderer det som et vigtigt opmærksomhedspunkt i forhold til rammebudgettering at sikre, at en borger der får ændret sin støtte væsentligt i forhold til det, der er bevilliget, får en begrundet afgørelse, som bør være skriftlig med klagevejledning.

Task forcen vurderer, at Velfærdsrådgivningen med fordel kan samle mere systematisk op på klagesager og tidsfrister. Dette for at opsamle viden og give læring om disse elementer både på medarbejder-, ledelses- og politisk niveau.

I forhold til ledelsesinformation i forbindelse med planlægning af tværgående indsatser er det Task forcens vurdering, at Hedensted Kommune har en hensigtsmæssig praksis. Blandt andet ved, at de faglige koordinatore mødes med faste kadencer på tværs af Børnehandicap myndighed og Velfærdsrådgivningen, og at den øverste ledelse arbejder sammen om en masterplan for området.

Styrker

- Ledelsen i Hedensted Kommune er bevidst om vigtigheden af, at det bliver muligt at trække faglig ledelsesinformation på alle niveauer inden for en overskuelig fremtid.
- VUM og it-systemet CSC/Targit er ved at blive implementeret med henblik på at kunne



trække relevant faglig ledelsesinformation.

- Der er i Hedensted Kommune en tæt opfølgning på udviklingen i økonomien.

Udfordringer

- Hedensted Kommune anvender ikke de muligheder, der er i VUM, i forhold til dannelse af ledelsesinformation.
- Hedensted Kommune gennemfører ikke ledelsestilsyn på sagsniveau.
- Den manglende ledelsesinformation vanskeliggør muligheden for at planlægge langsigtet og foretage valide analyser af den faglige og økonomiske udvikling på voksenhandicapområdet.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder og implementerer retningslinjer for systematisk og løbende indsamling og afrapportering af ledelsesinformation, som kan målrettes relevante administrative og politiske niveauer, herunder økonomisk og faglig ledelsesinformation relevant for rådgiverne og dermed sagsbehandlingen.
- udarbejder en samlet implementeringsplan for ledelsesinformationen på voksenhandicapområdet, herunder en beskrivelse af, hvordan kommunen sikrer, at den nødvendige information kommer ind i it-systemet og med hvilken kadence.
- udnytter de muligheder, der er i VUM i forhold til ledelsesinformation.
- udarbejder en samlet plan for udførelse af ledelsestilsyn på sagsniveau, med angivelse af, hvilke faglige elementer, der skal indgå heri og med hvilken kadence ledelsestilsynet skal foregå.

3.4. Sagsproces

Under dette tema fokuseres på sagsbehandlingsprocessen, herunder hvordan Voksenhandicap myndighed i Velfærdsrådgivningen under Social Omsorg arbejder med sagsprocessen, det vil sige udredning af borgerne, sagsvurdering, visitation og matchning af konkrete indsatser med borgernes ønsker og behov samt afgørelser. Under dette tema behandles desuden borgerens inddragelse i sagsbehandlingen samt spørgsmålet om værgemål.

Præsentation af Hedensted Kommunes arbejde med sagsprocessen

Udredning, visitation og afgørelser

I selvevalueringen oplyser kommunen, at Velfærdsrådgivningen er ved at implementere Voksenudredningsmetoden (VUM) fuldt ud. Det vil sige, at hvor voksenhandicaprådgiverne tidligere har skullet benytte dele af VUM i form af punkterne sagsåbning, udredning og afgørelse, har de siden februar 2016 skullet benytte hele VUM i forbindelse med sagsbehandlingen. De dokumenterer arbejdet i it-systemet CSC/Targit.

Der er i Hedensted Kommune udarbejdet følgende arbejdsgangsbeskrivelser, som relaterer sig til



temaet sagsproces og de tre lovparagraffer i serviceloven, som har været Task forcens fokus i analysen af kommunen (servicelovens §§ 85, 97 og 107):

- Retningslinjer for sager til behandling i visitationsudvalg (boligvisitationsmøder) (dateret 2015)
- Oplæg til Støttecentret vedrørende Socialpædagogisk ledsagelse og transport i den forbindelse (dateret 2014)
- Retningslinjer for opholdsbetaling i midlertidige botilbud efter servicelovens § 107 (uden dato)
- Procedure for visitation til bofælleskab i Hedensted Kommune (dateret 2011)
- Procedure vedrørende visitation til socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 (dateret 2009)
- Notatark om udbetaling af årligt engangsbeløb efter servicelovens § 97 (dateret 2015)

Task forcens analyse af sagsprocessen

Ankestyrelsens sagsgennemgang af 20 sager på voksenhandicapområdet i Hedensted Kommune viser, at syv ud af de 20 sager er i overensstemmelse med regler og praksis, mens 13 af sagerne ikke er i overensstemmelse med regler og praksis.

I det følgende præsenteres en række nedslagspunkter om sagprocessen på baggrund af analysen og med fokus på, hvor Task forcen identificerer udfordringer i forhold til kommunens kvalitet i sagsbehandlingen. Fokus begrænser sig til sagsbehandlingen vedrørende servicelovens §§ 85, 97 og 107 og generelt relevante aspekter af sagsbehandlingen.

Sagens oplysning og anvendelsen af VUM

Den juridiske sagsgennemgang af 20 sager, som kommunen har sendt ind til sagsgennemgang i Task forcen, viser, at otte af de 20 sager i høj grad er tilstrækkeligt oplyst, fire sager i nogen grad er tilstrækkeligt oplyst, og otte sager i ringe grad er tilstrækkeligt oplyst. Både ledere og voksenhandicaprådgivere giver i forbindelse med interviewene udtryk for en forventning om, at den igangværende implementering af VUM vil få positiv betydning for oplysningen af sagerne, fordi voksenhandicaprådgiverne med VUM vil blive guidet igennem alle trin i sagsbehandlingsprocessen.

Den juridiske sagsgennemgang viser, at kommunen i seks af de 20 gennemgåede sager har benyttet Voksenudredningsmetoden (VUM) til at belyse borgerens funktionsevne. I de resterende sager har kommunen ikke benyttet VUM, men har belyst borgerens funktionsevne på anden vis. VISOs socialfaglige gennemgang af fem af de 20 sager, som Hedensted Kommune har sendt ind til sagsgennemgang, viser, at der er anvendt VUM som udredningsmetode helt eller delvist i to af de fem sager. Disse to sager lever til dels op til principperne i VUM og principperne for god sagsbehandling, hvor især inddragelse af borgeren og ressourcefokus i sagsbehandlingen vægtes (se bilag 2). Det skal her tilføjes, at mens det er lovpligtigt at oplyse sagerne og foretage en konkret og individuel vurdering, er der ikke lovkrav om, at kommunen benytter VUM i sagsbehandlingen.

Resultaterne af den juridiske og den socialfaglige sagsgennemgang skal ses i lyset af, at Task forcen

har indhentet sager med afgørelser frem til januar 2016. På tidspunktet for analysen er der et stort fokus i kommunen på at implementere VUM i sagsbehandlingen i Voksenhandicap myndighed. En implementering, som ifølge interviewet med rådgiverne fra Voksenhandicap myndighed blev indledt med en dags undervisning i brugen af metoden i februar 2016. Implementeringen af fuld brug af VUM og undervisningen i brugen af VUM ligger dermed *efter* den periode, som sagsgennemgangen vedrører.

Interviewene i kommunen tegner et billede af, at det går fremad med implementeringen af VUM, men at der stadig er et stykke vej, før den er fuldt implementeret. Under interviewet med den øverste ledelse bliver der givet udtryk for, at der fortsat er få sager, som er korrekt udfyldt i forhold til VUM. Af interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatore fremgår det, at implementeringen stadig er i startfasen. Samtidig fremgår det af interviewet med voksenhandicaprådgiverne, at de anvender VUM i alle nye sager, og at der i Voksenhandicap myndighed er udpeget en superbruger af VUM, der kan sparre med voksenhandicaprådgiverne i tvivlsspørgsmål.

Værgemål

Den juridiske sagsgennemgang af de 20 sager viser, at kommunen i fire sager ikke har været opmærksom på, om borgeren har været i stand til at give informeret samtykke trods væsentligt kognitiv funktionsnedsættelse. To af sagerne handler om flytning til eller ændring af et botilbud, mens to af sagerne handler om borgere, der allerede bor i et botilbud, men hvor hjælpen i botilbuddet er ændret. Hvis der er tvivl om borgerens evne til at give informeret samtykke, bør kommunen indhente relevante lægeoplysninger, der kan belyse borgerens kognitive funktionsniveau. Dette for at vurdere, om der er grundlag for at bede Statsforvaltningen om at beskikke en værge. Grundet resultatet af sagsgennemgangen har værgebeskikkelse også været et tema under interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatore fra Voksenhandicap myndighed. Her bliver der givet udtryk for, at denne problematik særligt gør sig gældende i botilbudssager, og at koordinatorene er opmærksomme på, at der er behov for at styrke procedurene på dette punkt.

Inddragelse af borgere

Den juridiske sagsgennemgang af de 20 sager viser, at borgere og eventuelle pårørende i ti ud af de 20 sager i høj grad har været inddraget, og at de i fem ud af de 20 sager i nogen grad har været inddraget. I fem sager har borgeren og pårørende været inddraget i ringe grad. Der er ingen sager, hvor der slet ikke ses at have været borgerinddragelse.

Af kommunens selvevaluering fremgår det, at der ikke findes skriftlige retningslinjer i kommunen for, hvordan borgere og eventuelle pårørende skal inddrages i sagsbehandlingen. Det fremgår ligeledes af selvevalueringen, at borgerne ikke frit kan ønske at skifte sagsbehandler, men at det er muligt at skifte sagsbehandler, hvis kommunen vurderer, at det er nødvendigt, for at sikre et godt samarbejde med borgeren.

Af interview med voksenhandicaprådgiverne fremgår det, at voksenhandicaprådgiverne ikke er bekendt med, hvorvidt der foreligger en procedure eller en ens praksis for, når der sker sagsbehandlerskifte i forhold til at orientere borgerne herom.



Af interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatore fremgår det, at voksenhandicaprådgiverne har telefonisk kontakt med borgerne i alle sager, og at de i nye sager tager ud til borgerne. Samtidig fremgår det, at der bliver holdt interne møder i kommunen, hvor borgerne ikke deltager. Voksenhandicaprådgiverne peger i interviewet på manglende handicapadgang til Voksenhandicap myndigheds lokaler som en af hovedårsagerne til, at møder med borgere holdes hos borgeren og ikke hos Voksenhandicap myndighed.

I forbindelse med enkeltinterviews med borgere tilknyttet Voksenhandicap myndighed beskriver disse, at de generelt oplever at være blevet inddraget og hørt i forhold til bevilling af støtten. De oplever sig alle inddraget i de afgørelser, der er truffet. Inddragelsen er ikke altid sket via kommunens voksenhandicaprådgiver, men eksempelvis via pårørende eller medarbejdere på bostederne. Flere af borgerne giver desuden udtryk for, at de ikke kender navn eller telefonnummer på deres voksenhandicaprådgiver og ikke er bekendt med, hvordan de kommer i kontakt med deres voksenhandicaprådgiver. De pågældende borgere giver dog udtryk for, at de ikke har oplevet at have behov for at komme i kontakt med deres voksenhandicaprådgiver, og at hvis behovet skulle opstå, ville de henvende sig til deres kontaktpædagog.

Beslutningskompetence vedrørende visitation (kvalitetssikring af afgørelser)

Af kommunens selvevaluering fremgår det, at voksenhandicaprådgiverne har beslutningskompetence om alt vedrørende § 85 op til fem timer pr. uge og § 97. Afgørelser vedrørende § 85 over fem timer og § 107 skal på Velfærdsrådgivningens visitationsudvalg. Under interviewsene i kommunen omtales visitationsudvalget som "boligvisitationsudvalget".

Boligvisitationsudvalget består af lederen af Handicap (udfører), lederen af Velfærdsrådgivningen herunder Voksenhandicap myndighed, en socialfaglig konsulent (myndighed), en pædagogisk konsulent (udfører) og lederen af specialvejledningen (socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85). Det oplyses under interviewet med voksenhandicaprådgiverne, at visitationsudvalget er oprettet i december 2015, og at proceduren er, at man som voksenhandicaprådgiver skal udarbejde en indstilling til visitationsudvalget ved hjælp af VUM, som man som voksenhandicaprådgiver derefter drøfter med visitationsudvalget.

Det fremgår af interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatore, at afgørelser derudover kvalitetssikres gennem voksenhandicaprådgivernes fælles sparring om sagerne på monofaglige møder, det vil sige voksenhandicaprådgivernes eget mødeforum, der således understøtter en ensartet praksis i afgørelserne.

Task forcens samlede vurdering

Det er Task forcens samlede vurdering, at der i Hedensted Kommune er behov for fokus på at oplyse sagerne tilstrækkeligt i Voksenhandicap myndighed. I den forbindelse vurderer Task forcen, at fuld implementering af VUM er et positivt initiativ i forhold til at medvirke til en tilstrækkelig oplysning af sagerne. Det fremgår af interviewsene, at der er iværksat relevante initiativer i Voksenhandicap myndighed til at understøtte implementeringen af VUM i form af sparring med superbruger samt drøftelser på monofaglige møder og arbejds møder.



På baggrund af resultaterne af den juridiske sags gennemgang vurderer Task forcen, at der er behov for fokus på at sikre kvaliteten af afgørelserne i Voksenhandicap myndighed. Herunder at visitationsudvalget er et hensigtsmæssigt forum for faglig sparring og kvalitetssikring af afgørelserne.

Endelig peger analysen af sagsprocessen på, at der er behov for at fokusere på procedurer for væргеbeskikkelse og på inddragelse af borgerne i sagsbehandlingen, herunder orientering af borgere i forbindelse med sagsbehandlerskifte.

Styrker

- Der er udarbejdet en række arbejdsgangsbeskrivelser på området.
- Der pågår et arbejde med at implementere en systematisk anvendelse af VUM i sagsbehandlingen.
- Der er indført procedurer, som skal sikre ensartethed og kvalitet i afgørelser, herunder visitationsudvalg og monofaglige møder.

Udfordringer

- Den juridiske sags gennemgang viser udfordringer med håndtering af spørgsmålet om værgemål.
- Den juridiske sags gennemgang og interviews med borgerne indikerer, at der ikke i alle tilfælde er tilstrækkeligt fokus på at inddrage borgerne og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen. Det er således ikke i alle sager dokumenteret, at borgerne og eventuelle pårørende har været tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen.
- Den juridiske sags gennemgang viser, at en væsentlig del af sagerne på voksenhandicapområdet ikke er i overensstemmelse med regler og praksis, herunder er en væsentlig del ikke tilstrækkeligt oplyst.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- sikrer faste procedurer for vurdering af, om der er behov for at søge om væргеbeskikkelse i tilfælde, hvor der grundet kognitiv funktionsnedsættelse hos borgeren kan være tvivl om, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke. Har Statsforvaltningen konkluderet, at der ikke er grundlag for væргеbeskikkelse, skal det noteres i den enkelte sag.
- sikrer faste procedurer for inddragelse af borgere og eventuelle pårørende, herunder at der bliver udarbejdet retningslinjer for, hvilke møder borgere altid skal inviteres til, og hvornår det er vigtigt, at sagsbehandlerne holder individuelle møder med borgere i botilbud.
- fortsat har fokus på implementering af VUM.

3.5. Handleplan og bestilling

Under dette tema er der fokus på kommunens praksis med at udarbejde handleplaner for og med voksne borgere med handicap. Derudover beskrives, hvordan rådgiverne på voksenhandicapområdet håndterer bestillinger til udførerniveauet, det vil sige bo- og aktivitetstilbuddene. I den forbindelse berøres også



samarbejdet mellem myndighed og udfører i forbindelse med bestillinger og handleplaner.

Præsentation af Hedensted Kommunes arbejde med handleplan og bestilling

Rådgiverne i Voksenhandicap myndighed anvender Voksenudredningsmetoden (VUM) i forbindelse med udarbejdelse af handleplaner, ligesom de dokumenterer deres arbejde med handleplaner i it-systemet CSC/Targit. Det fremgår af selvevalueringen, at der i forbindelse med implementeringen af VUM arbejdes med bestilling af indsatser som en del af VUM.

Det er ikke Task forcen bekendt, at der er udarbejdet retningslinjer for handleplaner og bestillinger på voksenhandicapområdet.

Task forcens analyse af kommunens arbejde med handleplan og bestilling

Udarbejdelse af § 141 handleplaner

Den juridiske sagsgennemgang viser, at borgeren i 12 ud af de 20 sager er blevet tilbudt en handleplan efter servicelovens § 141. I seks sager er borgeren ikke blevet tilbudt en handleplan, mens det i to sager ikke fremgår, om borgeren er blevet tilbudt en handleplan. Inden for servicelovens målgruppe (personer med betydeligt nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne) er det lovpligtigt at tilbyde borgeren en § 141 handleplan, hvorefter borgeren eller dennes væрге vælger, om vedkommende ønsker at tage imod tilbuddet.

I 13 sager er der blevet udarbejdet en handleplan. I otte af disse sager er handleplanen i høj grad udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren. I to sager er handleplanen i nogen grad og i to sager i ringe grad udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren. I en sag har spørgsmålet ikke været relevant.

Af kommunens selvevaluering og af interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatore fremgår det, at der ikke er retningslinjer for udarbejdelse af handleplaner. Den fremadrettede udarbejdelse af handleplaner er blevet drøftet på koordinatorniveau og skal ses i sammenhæng med kommunens implementering af VUM og et nyt IT-system.

Af kommunens selvevaluering og interviews med voksenhandicaprådgiverne fremgår det, at det volder vanskeligheder for voksenhandicaprådgiverne at arbejde med handleplaner i VUM. Årsagen er, at handleplaner i VUM indeholder færre felter, som voksenhandicaprådgiverne kan udfylde, end de handleplaner, som voksenhandicaprådgiverne har anvendt forud for den fulde implementering af VUM. Hvor den skabelon for handleplaner, som kommunen anvendte før, vedrørte borgerens samlede situation, vedrører handleplanen i VUM alene indsatsen. Voksenhandicaprådgiverne giver under interviewet udtryk for, at de opfatter den nuværende procedure som dobbeltarbejde, fordi det, de skriver i handleplanen i VUM, er det samme, som de skriver i deres bestilling.

Bestilling

Det fremgår af selvevalueringen og af interviewet med udfører, at voksenhandicaprådgiverne sender borgerens § 141 handleplan til udfører i forbindelse med bestilling af indsatser. Det vil sige, at

voksenhandicaprådgiverne sender handleplanen og ikke bestillingen i VUM til udførerne. Task forcen skal i den forbindelse påpege, at handleplanen er myndighedens redskab til brug for samarbejdet med borgeren, og myndigheden skal derfor sende bestillingen og *ikke* handleplanen til udfører - medmindre borgeren har givet samtykke hertil. Bestillingen er derimod myndighedens samarbejdsredskab med udføreren (som myndighed sender til udfører). Bestillingen skal indeholde baggrundsoplysninger om borgeren, beskrivelse af indsatser, herunder formålet med indsatsen og indsatsmål – samt koordinering.

Interviewet med udførerdelene peger på, at der kan være forskellig praksis i samarbejdet med henholdsvis Specialvejledningen, det vil sige socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 og botilbuddene i kommunen. En repræsentant fra Specialvejledningen giver udtryk for at være bekendt med indholdet af formål og indsatsmål i handleplanen, mens to repræsentanter fra botilbuddene giver udtryk for, ikke at være bekendt med indholdet af handleplanens formål og indsatsmål.

Der bliver under interviewet med udførerdelene givet udtryk for, at der ikke er et formaliseret samarbejde mellem voksenhandicaprådgiverne og udførerdelene, og at kontakten primært foregår over mail. I den forbindelse udtrykkes fra udførers side et ønske om flere møder med voksenhandicaprådgiverne.

Det fremgår af interviewet med udførerdel og øverste ledelsesniveau, at der i kommunen er planer om, at også udførerne på sigt skal have kendskab til VUM og anvende de redskaber, der er udviklet med henblik på samarbejdet mellem myndighed og udførere. Der er i den forbindelse igangsat et pilotprojekt i anvendelsen af VUM på et af kommunens botilbud.

Task forcens samlede vurdering

Task forcen vurderer, at planerne om at introducere VUM og implementere de redskaber, der er møntet på udfører, er et hensigtsmæssigt initiativ til at styrke samarbejdet mellem Voksenhandicap myndighed og udfører samt inddragelsen af sidstnævnte. Samtidig er det vigtigt at understrege, at mens VUM kan være et hensigtsmæssigt redskab for udfører til at følge op på borgerens behov og supplere Voksenhandicap myndigheds arbejde, er det alene myndighed, der kan stå for udredning og bevilling i borgernes sager. I de tilfælde, hvor udfører kender borgeren godt, bør udførers viden som udgangspunkt inddrages i udredningen og fastsættelsen af målene.

Der er i Hedensted Kommune behov for fokus på at tilbyde alle borgere inden for målgruppen § 141-handleplaner, og i den forbindelse vurderer Task forcen, at der er behov for, at Voksenhandicap myndighed udarbejder retningslinjer for udarbejdelse af handleplaner. Der er ligeledes behov for fokus i Voksenhandicap myndighed på, at det ikke er handleplanen, men bestillingen, udfører skal have tilsendt. Endelig peger analysen på, at Voksenhandicap myndighed med fordel kan arbejde på at etablere formaliserede samarbejdsprocedurer med udførerne.

Styrker

- I forbindelse med fuld implementering af VUM er der fokus på, at borgere inden for målgruppen nu og fremadrettet bliver tilbudt handleplaner i alle nye sager.
- Planerne om, at udførerne på sigt skal arbejde i VUM.

Udfordringer

- Den juridiske sagsgennemgang viser, at det ikke er dokumenteret, hvorvidt borgerne er blevet tilbudt en handleplan.
- Der foreligger ikke på nuværende tidspunkt egentlige retningslinjer for udarbejdelse af handleplaner.
- Voksenhandicaprådgiverne sender handleplaner til udførerne i forbindelse med bestillinger af indsatser, frem for at sende en bestilling.
- Der er ikke noget formaliseret samarbejde mellem voksenhandicaprådgiverne og kommunens udførerdel på voksenhandicapområdet.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder retningslinjer, der sikrer, at alle borgere, der er omfattet af målgruppen, får tilbudt en § 141 handleplan, jf. serviceloven.
- udarbejder retningslinjer for bestillinger, så udførerne alene får tilsendt en bestilling.
- udarbejder retningslinjer for samarbejdet med udførerne.
- fastholder fokus på systematisk anvendelse af VUM i voksenhandicaprådgivergruppen, herunder de redskaber der er i VUM til samarbejdet med udførerne.

3.6. Opfølgning på indsatsen

Fokus i dette tema er på kommunens praksis med opfølgning i borgernes sager. Herunder om kommunen har en beskrevet og ensartet praksis for opfølgning, og hvorvidt Voksenhandicap myndighed inddrager borgere og pårørende i forbindelse med opfølgningen.

Præsentation af Hedensted Kommunes arbejde med opfølgning

Det fremgår af kommunens selvevaluering, at der er politisk godkendte opfølgningstidspunkter i Voksenhandicap myndighed. Disse indebærer, at sager efter servicelovens § 85 skal følges op en gang årligt, mens botilbudslignende foranstaltninger internt i kommunen skal følges op hvert andet år. Sager efter servicelovens § 97 skal følges op en gang årligt, hvilket også gælder for sager efter servicelovens § 107.

Der foreligger en procedure for opfølgning på indsatsen efter servicelovens § 85 (dateret 2009). Der er desuden en procedure for samarbejds møder mellem handicaprådgiverne og medarbejderne i bofællesskaberne med fokus på status for indsatserne (dateret 2011).

Endelig fremgår det af selvevalueringen, at opfølgningsskemaerne i VUM fremadrettet vil blive brugt som følge af den implementering af VUM, som Voksenhandicap myndighed siden februar 2016 har været i gang med.

Task forcens analyse af Hedensted Kommunes arbejde med opfølgning

Mens det fremgår af kommunens selvevaluering, at kommunen skal følge op på botilbudslignende



foranstaltninger hvert andet år, fremgår det af interview med socialfaglig konsulent og koordinatore, at denne tidsfrist er ændret til at være en gang årlig. Interviewet med voksenhandicaprådgiverne tyder dog på, at voksenhandicaprådgiverne ikke er bekendt med denne ændring.

Praksis for opfølgning

Resultaterne af den juridiske sagsgennemgang viser, at der i 14 ud af 20 sager er aftaler om opfølgning, mens der i én sag ikke fremgår aftaler om opfølgning. I tre sager er det uklart, om der er aftaler om opfølgning, og i to sager er det ikke relevant, om der er aftaler om opfølgning, da borgerne har fået afslag på deres ansøgninger.

Samtidig med at der foreligger de ovenfor nævnte procedurebeskrivelser for opfølgning på indsatserne (dateret 2009 og 2011), fremgår det af kommunens selvevaluering, at der på tidspunktet for Task forcens analyse ikke er *opdaterede* nedskrevne retningslinjer for opfølgning. Desuden fremgår det, at nye medarbejdere ikke er fuldt orienterede om retningslinjerne for opfølgning.

Interviewsene i kommunen tegner et billede af, at voksenhandicaprådgiverne ikke følger systematisk op i alle sager. Af interviewet med socialfaglig konsulent og koordinatore fremgår det, at der ofte ikke bliver fulgt op i botilbudssager, før botilbuddet selv kontakter Voksenhandicap myndighed. Dette bliver bekræftet af interviewet med voksenhandicaprådgiverne, hvor der gives udtryk for, at nye sager prioriteres frem for opfølgning på borgere, der allerede modtager støtte på et af de interne bosteder, samt at opfølgninger på bostederne ofte sker på bostedernes initiativ. Voksenhandicaprådgiverne giver i interviewet udtryk for, at denne praksis udfordrer kommunens egne procedurer for opfølgning. Task forcen bemærker desuden, at det udfordrer kommunens forpligtelse til, efter servicelovens § 148, stk. 2, løbende at følge de enkelte sager for at vurdere, om hjælpen fortsat opfylder sit formål, eller om der er behov for at yde andre former for hjælp.

Borgerinddragelse i forbindelse med opfølgning

Af kommunens besvarelse af selvevalueringen fremgår det, at kommunen vurderer at borgerne i nogen grad bliver inddraget på langt de fleste opfølgingsmøder. Desuden fremgår det, at de fleste møder er personlige, og at borgeren derfor ofte deltager i den udstrækning, vedkommende er i stand til det. Samtidig bliver der i interviewet med voksenhandicaprådgiverne givet udtryk for, at voksenhandicaprådgiverne oplever, at de har for lidt kontakt med borgerne i forbindelse med opfølgning, og at borgerne ofte ikke bliver orienteret, når der bliver op- eller nedjusteret i antallet af støttetimer efter servicelovens § 85. Det vil sige, at borgerne er orienterede om, hvilken ydelse de er blevet tildelt, og hvilke mål de får støtte til, men ikke antallet af timer. Dette bliver bekræftet af interviewpersonerne fra udførerniveauet.

Task forcens samlede vurdering

Det er Task forcens samlede vurdering, at der af hensyn til borgernes retssikkerhed skal være øget fokus på at følge systematisk op på borgernes sager med særligt fokus på botilbudssager. Analysen peger i den forbindelse på, at der kan være behov for at opdatere de nedskrevne procedurer for opfølgning og for at sikre, at alle voksenhandicaprådgivere kender de opdaterede opfølgingsfrister. Endelig viser analysen, at der kan være behov for fokus på at styrke inddragelsen af borgerne i forbindelse med opfølgning, herunder at sikre, at borgerne altid bliver informeret, når der bliver justeret i antallet af støttetimer.



Task forcen bemærker, at ændret indhold af støtten kan være en afgørelse, da ændringen kan have væsentlig betydning for borgeren. Borgeren kan også være uenig med kommunen i, at det nye indhold kan opfylde borgerens støttebehov. Såfremt justeringen er væsentlig, skal der således træffes en egentlig afgørelse med klageadgang.

Styrker

- Der er politisk godkendte opfølgningstidspunkter.
- Der er udarbejdet skriftlige retningslinjer for opfølgning efter servicelovens § 85.

Udfordringer

- Retningslinjerne for opfølgning på ydelser efter servicelovens § 85 er ikke opdaterede, og der er ikke udarbejdet skriftlige retningslinjer for opfølgning på de øvrige paragraffer efter serviceloven, som indgår i analysen (§§ 97 og 107).
- Der er et efterslæb på opfølgninger i kommunens interne botilbud.
- Interviewene tegner et billede af, at borgerne ikke altid bliver inddraget tilstrækkeligt i forbindelse med opfølgning.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- udarbejder retningslinjer for opfølgning, og at det personlige møde mellem voksenhandicaprådgiver og borger i forbindelse med opfølgning bliver prioriteret i disse retningslinjer.
- lægger en plan for, hvornår der skal være fulgt op på alle voksenhandicapsager - med særligt fokus på botilbudssager.
- udarbejder afgørelser med klageadgang for borgerne, når der foretages væsentlige ændringer i borgernes støtte, herunder nedjusteringer i deres støtte i tilbuddene.

3.7. Overgang fra barn til voksen

Under temaet overgang fra barn til voksen undersøges kommunens praksis, når borgeren overgår fra børne- til voksenparagraffer. Det undersøges, om der er udarbejdet vejledninger og procedurer for overgangen, og om disse kendes og følges af relevante parter. Det vurderes, om overdragelse af sager fra børnehandicapområdet til voksenhandicapområdet forløber uden informationstab, om der er klarhed om ansvarsfordeling mellem de to områder, og om den unge og forældrene inddrages i tilstrækkelig grad i processen og i den plan, der lægges for overgangen. Endelig vurderes det, om processerne og rammerne for overgangen fra barn til voksen understøtter en helhedsorienteret sagsbehandling.

Præsentation af Hedensteds Kommunes arbejde med overgang fra barn til voksen

Hedensted Kommune har udarbejdet "Procedure for den gode overgang for børn og unge med nedsat funktionsevne". Det fremgår af procedurebeskrivelsen, at formålet er at sikre den unges



retsstilling, og at den unge og forældrene, i god tid før den unge fylder 18 år, bliver inddraget og gjort bekendt med lovgivningsmæssige og strukturelle ændringer, som følger af, at den unge fylder 18 år. Endvidere har proceduren til formål at:

- sikre en klar og tydelig arbejds- og ansvarsfordeling i forvaltningen.
- sikre handling og beslutning vedrørende den unges forsørgelsesgrundlag i god tid før overgangen.
- sikre, at relevante udredninger og oplysninger foreligger således, at der kan træffes afgørelse vedrørende indsatsen.

Det fremgår af procedurebeskrivelsen, at når den unge er mellem 16½ og 17 år, bliver sagen fremlagt for "Udvalget for den gode overgang" af den afgivende rådgiver i børnehandicap. På mødet bliver sager fra børnehandicap myndighed fra Familieområdet og fra Ungeenheden behandlet. Der er fastsatte møder i udvalget i januar, maj og oktober måned, og tidspunkter for mødernes afholdelse er reserveret i de faste deltageres kalendere samt i voksenhandicaprådgivernes kalendere.

De faste deltagere er navngivne repræsentanter fra Ungeenheden, Social Omsorg, Voksenhandicap myndighed, Læring, Børn og Familie, Læring, UU vejleder i den konkrete sag, Beskæftigelse, Psykiatri og Senior Service (sidstnævnte ad hoc). Herudover bliver rådgiveren fra børnehandicap i den konkrete sag indbudt samt den rådgiver fra voksenhandicap, der skal overtage sagen.

Afgivende børnehandicaprådgiver skal inden mødet have haft en samtale med den unge og forældrene. På mødet informeres om det kommende visitationsmøde og formålet med dette, der indhentes samtykke til, at sagen kan drøftes på mødet, og at der må udleveres sagsakter og oplysninger til relevante afdelinger og samarbejdsparter. På mødet skal børnehandicaprådgiveren endvidere have belyst den unges fremtidsplaner samt den unges og forældrenes tanker om den unges fremtidige situation.

Forud for mødet udarbejder afgivende børnehandicaprådgiver en "Tjekliste til møde i Udvalget til den gode overgang", som med relevante bilag fremsendes til udvalgets deltagere tre uger før mødets afholdelse. Tjeklisten foreligger i en fast skabelonform.

Efter mødet i "Udvalget for den gode overgang" skal afgivende og modtagne handicaprådgiver have en samtale med den unge og forældrene, hvor der bliver orienteret om udvalgets drøftelser og beslutninger, der skal vejledes om fremtidig økonomi, forsørgelsesmuligheder, beskæftigelsesmuligheder, bomuligheder med videre. På mødet skal der endvidere drøftes overvejelser vedrørende partsrepræsentation og værgemål.

I selvevalueringen vurderer repræsentanter fra Hedensted Kommune, at der i kommunen i høj grad arbejdes hensigtsmæssigt med overgangen til voksenlivet for den unge med handicap.

Task forcens analyse af overgang fra barn til voksen

Processen for overgang fra barn til voksen

Det fremgår af interview med repræsentanter fra Børnehandicap myndighed, at konceptet vedrørende "Den gode overgang" blev udarbejdet i 2012, og at proceduren med tre årlige møder har fungeret godt. Proceduren for den gode overgang er for nylig ændret, så processen igangsættes, når den unge er 16 ½ år, hvor den tidligere først gik i gang, når den unge var 17 ½ år. Den socialfaglige konsulent fra voksenhandicap myndighed deltager fast på møderne. Før omorganiseringen primo 2015 deltog den voksenhandicaprådgiver, som skulle overtage sagen, i møder vedrørende "Den gode overgang". Efter at børnehandicap myndighed og voksenhandicap myndighed er blevet organisatorisk adskilt, oplever voksenhandicaprådgiverne af og til afbud til møderne fra voksenhandicaprådgiverne.

Børnehandicaprådgiverne stiller ligeledes spørgsmål ved, om der sker tilbagemelding til voksenhandicapgruppen om, hvilke sager der er på vej til voksenhandicap myndighed. Tidligere deltog den voksenhandicaprådgiver, som skulle overtage sagen, i mødet, men ifølge repræsentanterne fra børnehandicap myndighed, har voksenhandicaprådgiverne ikke deltaget i møderne det seneste ¾ år. Det er desuden vanskeligt for voksenhandicaprådgiverne at få oplyst navnet på den voksenhandicaprådgiver, som skal overtage den pågældende sag, når den unge fylder 18 år. Dette kan påvirke, at den unge og forældrene først møder voksenhandicaprådgiveren meget tæt på, at den unge overgår til voksenområdet. Børnehandicaprådgiverne oplever, at proceduren tidligere har fungeret fint, men at de nye voksenhandicaprådgivere ikke er blevet introduceret til proceduren omkring "Den gode overgang".

Af interviewene fremgår det, at "Procedure for den gode overgang" er kendt hos voksenhandicaprådgiverne. Voksenhandicaprådgiverne giver i interviewet udtryk for, at de sjældent deltager i møderne om "Den gode overgang", men at de som oftest bliver informeret om nye overgangssager af den socialfaglige koordinator efter mødet vedrørende "Den gode overgang". Voksenhandicaprådgiverne nævner under interviewet eksempler på, at voksenhandicaprådgiveren har været indkaldt til et fælles møde med børnehandicaprådgiveren, UU vejlederen med flere et halvt år, før den unge fylder 18 år, og at voksenhandicaprådgiveren og børnehandicaprådgiveren sammen har aflagt besøg hos familien, hvilket bliver bekræftet i interviewet med børnehandicaprådgiverne. Fra begge sider er man enige om, at det skaber sammenhæng i indsatsen overfor den unge, ligesom der er enighed om, at det bedste forløb opnås, når voksenhandicaprådgiveren i god tid før overgangen indgår i samarbejde med børnehandicaprådgiveren.

Den socialfaglige gennemgang af fem af de sager (to sager vedrørte overgang fra barn til voksen), som Hedensted Kommune har sendt til Ankestyrelsens sagsgennemgang viser, at der rettidigt i forløbet er iværksat samarbejde mellem børnehandicap myndighed og voksenhandicap myndighed vedrørende overdragelse. Den socialfaglige sagsgennemgang viser endvidere, at der i sagerne fremgår mødeindkaldelser og referater af overdragelsesmøderne, samt at relevante samarbejdsparter har været inviteret og deltaget i møderne.

Samarbejdet mellem børnehandicap myndighed og voksenhandicap myndighed i overdragelsessager

De interviewede repræsentanter fra børnehandicap myndighed peger på, at de oplever udfordringer



i samarbejdet med voksenhandicap myndighed. De fortæller, at voksenhandicaprådgiverne eksempelvis først indgår konkret i sagen, når den unge er fyldt 18 år. Børnehandicaprådgiverne mener ikke, at organiseringen, hvor børnehandicap og voksenhandicap er placeret i hvert sit kerneområde, understøtter overgangen fra barn til voksen. Børnehandicaprådgiverne har et ønske om, at overgangen fra barn til voksen bliver mere sammenhængende, så den unge og forældrene oplever, at der samarbejdes i forvaltningen, og så Børnehandicap myndigheds erfaringer og relationer med den unge og forældrene kan gives videre til Voksenhandicap myndighed.

Børnehandicaprådgiverne oplyser, at der sjældent er samarbejde mellem Børnehandicap myndighed og Voksenhandicap myndighed i perioden op til, at den unge fylder 18 år. Når den unge er fyldt 18 år, overgår sagen til voksenhandicap myndighed, og herefter bliver børnehandicap myndighed ikke inddraget længere. Voksenhandicaprådgiverne fortæller under interviewet, at der er udfordringer forbundet med samarbejdet mellem børnehandicap myndighed og voksenhandicap myndighed. Voksenhandicaprådgiverne nævner, at rollefordelingen mellem de to afdelinger i overgangsperioden ikke er nedskrevet og kendt, hvilket skaber uklarheder og usikkerheder i forhold til opgavevaretagelsen og koordinationen.

Det fremgår af interview med socialfaglig konsulent og koordinatorene, at teamleder fra børnehandicap myndighed og socialfaglig konsulent fra voksenhandicap myndighed mødes hver 14. dag. Formålet er blandt andet at drøfte hvilke unge, der er på vej til at fylde 16½ år og gråzoneproblematikker. Børnehandicaprådgiverne oplyser, at der ikke er et formaliseret samarbejde mellem Børnehandicap myndighed og Voksenhandicap myndighed om de unge med handicap, der er bevilget efterværn. De unge er fortsat tilknyttet Børnehandicap myndighed efter det fyldte 18. år. Disse sager drøftes, når teamleder fra Børnehandicap myndighed og socialfaglig konsulent fra Voksenhandicap myndighed mødes hver 14. dag.

Task forcens samlede vurdering

Task forcens samlede vurdering er, at Hedensted Kommune har et stærkt grundlag for arbejdet med overgangen fra barn til voksen på handicapområdet. Det er dog Task forcens vurdering, at samarbejdet mellem børnehandicaprådgiverne og voksenhandicaprådgiverne i højere grad bør vægtes og påbegyndes i god tid, før den unge fylder 18 år, så den unge og forældrene oplever bedre sammenhæng i indsatsen, og så familien kender voksenhandicaprådgiveren.

Styrker

- Hedensted Kommune har et stærkt grundlag for arbejdet med overgangen fra barn til voksen på handicapområdet, og der er udarbejdet en "Procedure for den gode overgang for børn og unge med nedsat funktionsevne".
- Hedensted Kommune har udarbejdet en "Tjekliste til møde" i "Udvalget til den gode overgang", som kvalificerer oplysningerne vedrørende den unge forud for mødet. Den er kendt af og bliver anvendt af børnehandicaprådgiverne.
- Der bliver afholdt kalendersatte møder i "Udvalget til den gode overgang" tre gange årligt.
- Den socialfaglige koordinator fra voksenhandicap myndighed og teamlederen fra børnehandicap myndighed mødes fast hver 14. dag for blandt andet at gennemgå, hvilke

unge der er på vej til at fylde 16½ år.

Udfordringer

- Det er uklart for rådgiverne i henholdsvis børnehandicap myndighed og voksenhandicap myndighed, hvornår der skal igangsættes et egentligt samarbejde omkring den unge mellem de to afdelinger i forbindelse med overgang fra barn til voksen.
- Rolle- og ansvarsfordelingen i sagsbehandlingen mellem voksenhandicaprådgiverne og børnehandicaprådgiverne er uklar i forbindelse med overgang fra barn til voksen.
- Børnehandicaprådgiverne oplever det som udfordrende at komme i kontakt med den voksenhandicaprådgiver, der skal overtage den pågældende sag.
- Der er uklarhed om, hvornår den unge skal indkaldes til et overgangsmøde efter mødet i "Udvalget for den gode overgang".

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- sørger for, at der hos børnehandicaprådgiverne og voksenhandicaprådgiverne bliver skabt ejerskab til proceduren for overgang fra barn til voksen.
- understøtter samarbejdet mellem børnehandicap myndighed og voksenhandicap myndighed ledelsesmæssigt.
- sørger for, at børnehandicaprådgivernes og voksenhandicaprådgivernes roller i forbindelse med overgang fra barn til voksen bliver beskrevet, konkretiseret og formidlet til de relevante medarbejdere.
- sikrer, at voksenhandicaprådgiverne deltager i overdragelsesmøderne.
- sørger for, at der i proceduren for overgang fra barn til voksen er en tidsfrist for, hvornår børnehandicaprådgiveren og voksenhandicaprådgiveren indkalder den unge og forældrene til et fælles møde efter mødet i "Udvalget for den gode overgang".

3.8. Organisering og tværfagligt samarbejde

Under temaet organisation og tværfagligt samarbejde er der fokus på voksenhandicap myndigheds samarbejde med relevante parter, herunder både samarbejdet internt i forvaltningen og mellem forvaltninger. Desuden vurderes det, om kommunens organisering og arbejdsgange understøtter en helhedsorienteret sagsbehandling på tværs – dog med undtagelse af samarbejdet med børnehandicapområdet, der er gennemgået i kapitel 3.7. og samarbejdet med kommunens udførere på voksenhandicapområdet, der er gennemgået i kapitel 3.5.

Præsentation af Hedensted Kommunes organisering og tværfaglige samarbejde

Grundlaget for Hedensted Kommunes tværfaglige samarbejde er fem samarbejdsrum, hvor ledere fra de forskellige områder mødes for at drøfte og afklare snitfladeproblematikker.

Voksenhandicap myndighed er repræsenteret ved to koordinatore i rehabiliteringsteamet på beskæftigelsesområdet. Desuden har kommunen en hjerneskadekoordinator på senhjerneskadeområdet. I Velfærdsrådgivningen er medarbejderne netop blevet introduceret til

arbejdet med relationel koordinering, hvor tanken er, at man på tværs af afdelingerne skal udvælge en tovholder i forhold til de sager, hvor borgeren har flere sagsbehandlere. Formålet er, at møder og indsatser skal koordineres, så borgeren møder færrest mulige sagsbehandlere.

Der er udarbejdet følgende snitfladebeskrivelser:

- Samarbejde mellem myndighedsafdeling og sygeplejevisitatorer
- Samarbejdsrum

Det er ikke Task forcen bekendt, at der er udarbejdet yderligere beskrivelser, retningslinjer eller procedurer for det tværgående samarbejde i Hedensted Kommune.

Hedensted Kommune vurderer i selvevalueringen, at de i nogen grad arbejder hensigtsmæssigt på tværs af enheder inden for forvaltningen samt mellem forvaltninger.

Task forcens analyse af Hedensted Kommunes organisering og tværfaglige samarbejde

De organisatoriske rammer

Af selvevalueringen fremgår det, at der i 2015 er påbegyndt et arbejde i voksenhandicap myndighed med fokus på samskabelse og tværfagligt arbejde. Eksempelvis er der obligatorisk deltagelse i tværfaglige teams i komplicerede borgerforløb, og der skal afholdes 1½ års internt kursusforløb for ledelse og koordinatore omkring kulturudvikling. Der pågår desuden et arbejde med at udvikle en ny kompetenceplan, hvor roller og ansvar for ledere og medarbejdere bliver beskrevet.

Borgere med problematikker indenfor både handicap- og psykiatrispektret

Af interviewet med samarbejdspartnerne fremgår det, at kommunen tidligere har haft et team for borgere med dobbeltdiagnoser (dvs. borgere med problematikker indenfor både handicap- og psykiatrispektret), og at socialpsykiatrien har overtaget sagerne fra dette team.

Voksenhandicaprådgiverne giver i interviewet udtryk for, at det især er i forhold til Socialpsykiatrien, at der opstår snitfladeproblematikker i forhold til at opnå enighed om, hvem der har ansvaret for behandlingen af sager vedrørende borgere med problematikker indenfor både handicap- og psykiatrispektret.

Der bliver ligeledes i interviewet med samarbejdspartnerne peget på, at der er en særlig udfordring i forhold til borgere med ADHD diagnoser, da disse kan betragtes som både kognitive og psykiske diagnoser. Dette bekræftes i interviewet med den øverste ledelse, hvor det fremgår, at det især er i forhold til borgere, hvor der alene er en psykiatridiagnose, at der er udfordringer i det tværfaglige samarbejde.

Samarbejdsrum

I de situationer, hvor sagsbehandlere på tværs af de forskellige kerneområder, er i tvivl om, hvilket kerneområde, der har ansvaret for behandlingen af den pågældende sag, kommer den på



møde i et af de fem **samarbejdsrum**, hvor beslutningen om behandlingen af sagen bliver taget. Voksenhandicaprådgiverne giver udtryk for manglende gennemsigtighed i grundlaget for beslutningerne samt i formidlingen og læringen fra samarbejdsrummene. Ifølge interviewet med den øverste ledelse er der et stort udviklingspotentiale i samarbejdet på tværs af kerneområderne og selvom de på det strategiske niveau i samarbejdsrummet har lavet aftaler om, hvordan udfordringerne skal håndteres, er der fortsat udfordringer, der skal håndteres i samarbejdet på medarbejderniveau.

Samarbejdet med koordinatorene

Samarbejdet med voksenhandicap myndighed er ifølge samarbejdspartnerne blevet bedre, efter at der er blevet ansat koordinatore i Velfærdsrådgivningen. Koordinatorerne fungerer som den primære indgang for de forskellige samarbejdspartnere til voksenhandicap myndighed. Men samarbejdspartnerne savner at kunne tage direkte kontakt til voksenhandicaprådgiverne.

Samarbejdet i rehabiliteringsteamet

I interviewet giver samarbejdspartnerne udtryk for, at der i de sager, der bliver forelagt rehabiliteringsteamet, er et godt tværfagligt samarbejde omkring borgeren. Samarbejdspartnerne udtrykker i interviewet stor tilfredshed med de sager, hvor der er tildelt en koordinerende sagsbehandler, hvis opgave er at tage højde for helhedstænkningen i forhold til borgerens samlede situation på tværs af de relevante kerneområder.

Task forcens samlede vurdering

Task forcen vurderer, at voksenhandicap myndighed fortsat er i gang med at implementere organisationsændringen fra primo 2015. På det organisatoriske niveau pågår der således et arbejde med at få etableret hensigtsmæssige arbejdsgange og afklaret beslutningskompetencer i forhold til sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet, hvilket påvirker samarbejdet med de andre forvaltninger. Koordinatorfunktionerne i voksenhandicap myndighed har været et positivt tiltag i forhold til det tværfaglige samarbejde, men det tyder dog på, at der fortsat er udfordringer i det tværfaglige samarbejde på medarbejderniveau.

Samarbejdet mellem voksenhandicap myndighed og samarbejdspartnerne er udfordret af manglende kendskab til hinandens kompetencer og ansvar. Dette ses særligt i forhold til borgere med problematikker indenfor både handicap- og psykiatrispektret. Hverken den øverste ledelse, voksenhandicaprådgiverne eller samarbejdspartnerne oplever, at de etablerede samarbejdsrum er tilstrækkelige i forhold til at løse snitfladeproblematikkerne og sikre helhedsorienterede løsninger for borgerne.

Styrker

- Der er påbegyndt et arbejde i Velfærdsrådgivningen med fokus på samskabelse, tværfagligt samarbejde og kulturudvikling.
- Det tværfaglige samarbejde i rehabiliteringsteamet er velfungerende.
- Koordinatorfunktionen i Velfærdsrådgivningen er velfungerende.

Udfordringer



- Uklar kompetence- og ansvarsfordeling der særligt kommer til udtryk i forbindelse med borgere med problematikker indenfor både handicap- og psykiatrispektret, der ligger i snitfladen mellem voksenhandicapområdet og socialpsykiatrien.
- De etablerede samarbejdsrum er ikke en tilstrækkelig løsning på snitfladeproblematikkerne, og der er behov for gennemsigtighed i grundlaget for de beslutninger, der bliver truffet i samarbejdsrummene.

Task forcen anbefaler, at Hedensted Kommune:

- får defineret snitfladerne i den eksisterende organisering samt får beskrevet kompetence- og ansvarsfordeling på tværs.
- udarbejder konkrete samarbejdsaftaler og beskriver arbejdsgangene i det tværfaglige samarbejde.
- udvikler og formaliserer arbejdsgangen vedrørende borgere med problematikker indenfor både handicap- og psykiatrispektret.
- sikrer læring fra de sagsbeslutninger, der bliver foretaget i samskabelsesrummene til voksenhandicaprådgiverne.



Bilag 1: Resultater af Ankestyrelsens sagsgennemgang

Resultater af Ankestyrelsens sagsgennemgang af 20 sager på voksenhandicapområdet fra Hedensted Kommune i regi af Task forcen på handicapområdet

Indholdsfortegnelse

Resultater af Ankestyrelsens sagsgennemgang	39
1. Baggrund	40
2. Karakteristik af sagerne i sagsmålingen	40
3. Centrale konklusioner	42
4. Afgørelsernes overensstemmelse med regler og praksis	43
5. Klagevejledning	49
6. Borgerinddragelse	49
7. Handleplan	51
8. Helhedsorientering	53
9. Opfølgning	56
10. Temaer der karakteriserer de sager, hvor der ikke er overensstemmelse med regler og praksis	57
11. Metodiske bemærkninger	67



1. Baggrund

1.1

Som led i det indledende samarbejde mellem Handicap Task forcen og Hedensted Kommune om et længerevarende udviklingsforløb på handicapområdet har Ankestyrelsen gennemført en sagsmåling af det skriftlige materiale i 20 verserende handicapsager på voksenområdet. Målingen giver en pejling af den aktuelle sagsbehandlingskvalitet på udvalgte sagsområder og bidrager til at kvalificere Handicap Task forcens samlede analyserapport og anbefalinger.

Forbehold for resultaterne af Ankestyrelsens sagsgennemgang

Indledningsvis vil vi bemærke, at resultatet af Ankestyrelsens sagsgennemgang ikke nødvendigvis er udtryk for hele Hedensted Kommunes praksis på de udvalgte sagsområder.

I de sager, hvor Ankestyrelsen lægger til grund, at kommunen har imødekommet borgeren fuldt ud, har vi i sagsgennemgangen ikke foretaget en vurdering af, om begrundelsen for afgørelsen er mangelfuld. Det skyldes, at der ikke er krav om begrundelse i sådanne sager. Eventuelle mangler ved kommunens afgørelse vil derfor ikke kunne tillægges væsentlig betydning.

I en enkelt sag mangler en egentlig afgørelse i forvaltningslovens forstand. Kommunen har oplyst, at der ikke er nogen afgørelse i sagen, men kommunen har ikke haft mulighed for at indhente en anden sag, som opfyldte kriterierne for udvælgelsen, jf. afsnit 11.1. Sagen indgår alligevel i sagsmålingen, da den indeholder problemstillinger, der illustrerer de udfordringer, kommunen har på sagsområdet.

2. Karakteristik af sagerne i sagsmålingen

I Ankestyrelsens sagsgennemgang indgår i alt 20 sager på voksenhandicapområdet. Af *tabel 2.1* fremgår, hvordan de 20 sager fordeler sig på de udvalgte paragraffer i serviceloven.

De 20 sager fordeler sig på 10 sager, hvor der er truffet afgørelse om bevilling af socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, to sager, hvor der er truffet afgørelse om afslag efter servicelovens § 97 om ledsagelse, samt otte sager, hvor der er truffet afgørelse om bevilling af midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107.

Tabel 2.1: Fordeling af sager på ydelsesområder

	Antal sager
SEL § 85 – socialpædagogisk støtte	10
SEL § 97 – ledsagelse	2
SEL § 107 – midlertidigt botilbud	8
Antal sager i alt	20

Af tabel 2.2 fremgår afgørelsens resultat i de 20 sager. De 20 sager består af 14 bevillinger og to afslag. I fire sager er afgørelsens resultat kategoriseret som "andet".

Tabel 2.2: Hvad er afgørelsens resultat?

	Antal sager
Bevilling	14
Afslag	2
Andet	4
Antal sager i alt	20

I to sager dækker svarkategorien "andet" over, at kommunen har bevilget midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, men at det konkrete botilbud, som borgerne har fået bevilget, ikke opfylder betingelserne for et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107. Det betyder, at borgerne reelt ikke har fået bevilget midlertidigt botilbud i servicelovens forstand, selvom det er afgørelsens resultat. I det ene tilfælde fremgår botilbuddet af Tilbudsportalen som en almen plejebolig efter almenboliglov § 5, stk. 2. I det andet tilfælde har borgeren ikke ønsket et botilbud, og den bolig, som vedkommende flytter ind i, fremgår heller ikke som et midlertidigt botilbud af Tilbudsportalen. Desuden har kommunen indgået en lejekontrakt (se forklaring vedrørende forskellen på botilbud efter serviceloven og botilbud efter almenboligloven i afsnit 10.2). I en tredje sag dækker svarkategorien "andet" over, at der ikke er en afgørelse i sagen. Borgeren bor i et bofællesskab efter almenboliglovens § 105, stk. 2 og modtager socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, men der er hverken afgørelse om støtte eller botilbud i sagen. I en fjerde sag dækker svarkategorien "andet" over, at det er uklart, om borgerens ansøgning om hjælp er imødekommet, hvorfor sagen ikke kan måles som en bevilling.

3. Centrale konklusioner

I det følgende præsenteres centrale konklusioner fra sagsgennemgangen af de 20 sager. Opgørelserne summer ikke i alle tilfælde til 20. Det skyldes, at det ikke er alle spørgsmål, der har været relevante for alle sager.

- **Overensstemmelse med regler og praksis:** Overordnet viser Ankestyrelsens sagsgennemgang, at Hedensted Kommunes afgørelser i syv ud af 20 sager samlet set er i overensstemmelse med regler og praksis. I 13 ud af 20 sager er afgørelserne samlet set ikke i overensstemmelse med regler og praksis. Afgørelserne i disse 13 sager er fordelt på henholdsvis syv sager efter servicelovens § 85 om socialpædagogisk støtte og fem sager efter servicelovens § 107 om midlertidigt botilbud. I en enkelt sag mangler der en afgørelse om socialpædagogisk støtte, og vi lægger derfor til grund, at den manglende afgørelse er mangelfuld og således ikke i overensstemmelse med regler og praksis¹.
- **Sagens oplysning:** Otte sager er oplyst i høj grad, fire sager er oplyst i nogen grad, og otte sager er oplyst i ringe grad.
- **Begrundelseskravet i forvaltningslovens § 24:** Sagsgennemgangen viser, at kommunens afgørelse i høj eller nogen grad opfylder begrundelseskravet i forvaltningsloven i de sager, hvor det er relevant.
- **Konkret og individuel vurdering:** I 10 sager er kommunens afgørelse i høj eller nogen grad truffet ud fra en konkret og individuel vurdering. I syv sager er afgørelsen i ringe grad eller slet ikke truffet ud fra en konkret og individuel vurdering.
- **Afgørelsens klagevejledning:** I en del af de sager, hvor kommunen ikke har imødekommet borgeren fuldt ud, er klagevejledningen mangelfuld, jf. forvaltningslovens § 25.
- **Borgerinddragelse:** I ti ud af de 20 sager er der en høj grad af borgerinddragelse, og i fem ud af de 20 sager er der i nogen grad tale om borgerinddragelse. I fem sager er der en ringe grad af borgerinddragelse. Der er ingen sager, hvor borger slet ikke ses at have været inddraget.
- **Handleplan:** I 12 af de 20 sager er borgeren blevet tilbudt en handleplan efter servicelovens § 141. I seks sager er borgeren ikke blevet tilbudt en handleplan, mens det i to sager ikke fremgår, om borgeren er blevet tilbudt en handleplan. I 13 sager er der blevet udarbejdet en handleplan. I otte af disse sager er handleplanen i høj grad udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren. I to sager er handleplanen i nogen grad og i to sager i ringe grad udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren. I en sag har spørgsmålet ikke været relevant.
- **Helhedsorientering:** I 11 ud af de 20 sager har der under hele sagsforløbet været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation. I otte sager har der ikke

¹ Efter servicelovens § 89 skal ansøgeren i sager om socialpædagogisk støtte skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevillet.



været et tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation. I en enkelt sag fremgår det ikke, om der har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats.

- **Opfølgning:** Endelig viser sagsgennemgangen, at der i 14 ud af 20 sager er aftaler om opfølgning, mens der i én sag ikke ses at være aftaler om opfølgning. I tre sager er det uklart, om der er aftaler om opfølgning.

4. Afgørelsernes overensstemmelse med regler og praksis

Ankestyrelsens sagsmåling viser, at Hedensted Kommunes afgørelser ud fra en samlet vurdering er i overensstemmelse med regler og praksis i syv af de 20 sager, jf. *tabel 4.1*. I 13 sager er kommunens afgørelse derimod ikke i overensstemmelse med regler og praksis.

Tabel 4.1: Overensstemmelse med regler og praksis

	Antal sager
Ja	7
Nej	13
Antal sager i alt	20

Særligt om retlige mangler

Afgørelsens rigtighed i sagerne er vurderet i forhold til, om formelle og materielle regler er overholdt, og om afgørelsen ville blive stadfæstet, hvis den blev påklaget til Ankestyrelsen.

En afgørelse lider af en retlig mangel, hvis en eller flere af de formelle sagsbehandlingsregler (garantiforskrifter), der har til formål at sikre, at afgørelsen får et materielt korrekt indhold, ikke er overholdt (formalitetsmangel).

En afgørelse lider også af en retlig mangel, hvis en eller flere af de materielle regler ikke er overholdt (indholdsmangel). Det er således et krav, at afgørelsen skal være indholdsmæssigt korrekt.

Hvis en afgørelse lider af en retlig mangel, vil afgørelsen som udgangspunkt være ugyldig og ikke længere gældende. Det gælder dog ikke, hvis manglen (fejlen) ikke har haft væsentlig betydning for sagens resultat. Det kan eksempelvis være en sag, hvor kommunen ikke har partshørt, men hvor det efterfølgende kan udelukkes, at den manglende partshøring har haft betydning for afgørelsens resultat.

4.1. Overholdelse af de formelle regler

I vores vurdering af, om de formelle regler er overholdt, er der fokus på sagens oplysning og begrundelseskravet.

4.1.1 Sagens oplysning

Sagsgennemgangen viser, at kommunen i seks af sagerne har benyttet Voksenudredningsmetoden (VUM) til at belyse borgerens funktionsevne. I de resterende sager har kommunen ikke benyttet VUM, men har belyst borgerens funktionsevne på anden vis i form af eksempelvis funktionsbeskrivelse eller tværfaglig status. I fire af de sager, hvor kommunen ikke har anvendt VUM, fremgår det ikke af sagens akter, hvilken eller hvilke socialfaglige metoder kommunen har anvendt. Der er ikke lovkrav om at benytte VUM i sagsbehandlingen af de sager, der indgår i sagsmålingen.

Af *tabel 4.2* fremgår det samlede resultat af sagsmålingen vedrørende sagens oplysning. Sagsgennemgangen viser, at 12 af de 20 målte sager i høj eller nogen grad opfylder betingelsen om, at sagen skal være tilstrækkeligt oplyst, før der træffes afgørelse. Otte sager er derimod oplyst i ringe grad.

Tabel 4.2: Er sagen tilstrækkeligt oplyst?

	Antal sager
I høj grad	8
I nogen grad	4
I ringe grad	8
Slet ikke	0
Ikke relevant	0
Antal sager i alt	20

I en af de sager, som er oplyst i ringe grad, søger borgerens botilbud om yderligere 10 timers støtte efter servicelovens § 85. Botilbuddet oplyser, at borgeren har brug for en støtteperson for at kunne deltage i sociale sammenhænge, herunder fællesture og ferier. Hvis borgeren skal indgå i sociale sammenhænge, har borgeren brug for sin "egen støtteperson". Det skyldes, at borgeren på grund af udtalt "her og nu"-behovsstyring let kommer til at genere sine medbeboere og har behov for mandsopdækning. Kommunen imødekommer botilbuddets ansøgning, men indhenter hverken yderligere oplysninger eller undersøger borgerens behov for støtte yderligere. Det kan derfor ikke udelukkes, at det har haft betydning for resultatet af kommunens afgørelse, at det ikke er undersøgt, om borgeren med den udmålte hjælp er kompenseret for sit støttebehov. Hertil kommer, at det er uklart, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, hvilket kommunen burde have undersøgt nærmere.

I en anden sag, der vedrører ansøgning om støtte efter servicelovens § 85, er de seneste lægelige oplysninger fra 2003, og der henvises til dem i funktionsevnevurderingen. Kommunen burde have indhentet



nyere oplysninger fra relevante fagpersoner med kendskab til borgerens funktionsniveau, herunder lægelige oplysninger. Det er uklart, hvori borgerens støttebehov består, og om borgeren er tilstrækkeligt kompenseret med den bevilgede støtte. Desuden er borgerens holdning til støtten uklar. Kommunen har heller ikke undersøgt nærmere, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, jf. servicelovens § 82.

I en tredje sag, der vedrører bevilling af støtte efter servicelovens § 85, er der beskrivelser i journalen af, at borgeren er sengeliggende og jævnligt bliver indlagt på sygehuse. Borgeren beskriver selv sin funktionsnedsættelse i forhold til de behov, han kender til. Kommunen indhenter ikke oplysninger fra relevante fagpersoner med kendskab til borgerens nedsatte funktionsevne, der kan medvirke til at belyse karakteren og omfanget af borgerens støttebehov.

Den fjerde sag handler også om bevilling af socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Sagens oplysninger kommer fra borgerens tidligere botilbud. Det fremgår af oplysningerne, at borgeren har demens i mere og mere udtalt grad, og at borgeren er tilknyttet en psykiater, der forgæves har forsøgt at behandle vedkommende med demensmedicin. Kommunen indhenter ikke supplerende oplysninger om borgerens psykiske funktionsnedsættelse - herunder oplysninger til nærmere belysning af, om borgerens demens har udviklet sig, hvilket kan have betydning for udmålingen af støtte. Herudover har kommunen ikke undersøgt nærmere, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, jf. servicelovens § 82.

I en femte sag, der handler om bevilling af støtte efter servicelovens § 85, træffer kommunen afgørelse efter en samtale med borgeren og specialvejledere på baggrund af oplysninger om, hvilken hjælp borgeren aktuelt får. Sagen indeholder ikke nærmere oplysninger om borgerens støttebehov. Det kan derfor ikke vurderes, om borgeren med den udmålte hjælp eventuelt skulle være under- eller overkompenseret for sit støttebehov.

En sjette sag handler om bevilling af midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107. Sagen indeholder kun få oplysninger om borgerens funktionsnedsættelse. Det fremgår, at borgeren har en hørenedsættelse, men sagen indeholder ikke oplysninger om borgerens funktionsnedsættelse i øvrigt. Det kan derfor ikke udelukkes, at bevilling af midlertidigt botilbud ikke opfylder borgerens behov for hjælp. Det kan heller ikke ud fra den aktuelle beskrivelse af borgerens funktionsniveau afvises, at borgerens behov for støtte kan imødekommes med en mindre indgribende foranstaltning efter serviceloven.

I en syvende sag, der handler om bevilling af midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, har kommunen ikke undersøgt, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke til flytning i botilbud. Borgeren er blandt andet diagnosticeret med mental retardering i middelsvær grad. Det beskrives, at borgeren har store vanskeligheder. Herunder at borgeren har svært ved at træffe beslutninger om, hvad der er bedst for vedkommende selv, og svært ved at svare på spørgsmål. Kommunen ses ikke at have været opmærksom på, om der kunne være grundlag for at bede Statsforvaltningen om at beskikke en værge. Det kan ikke udelukkes, at den manglende afklaring af dette har haft væsentlig betydning for sagens resultat. Herunder kan det ikke udelukkes, at den manglende afklaring har haft betydning for, om betingelserne for at træffe en gyldig afgørelse over for borgeren er opfyldt, ligesom borgerens retlige mulighed for at klage ikke er sikret.

Den ottende og sidste sag handler om en borger, der bor i botilbud efter almenboliglovens § 105 med støtte efter servicelovens § 85. Det fremgår ikke af sagens oplysninger, at kommunen har fulgt op på støtten. Der

er endvidere ikke afgørelser om hverken støtte efter servicelovens § 85 eller om ophold i botilbud efter almenboliglovens § 105, stk. 2, vedlagt i sagen.

Om oplysning af sagen

Det er som udgangspunkt kommunens ansvar at sikre, at sagen er tilstrækkeligt oplyst, før der træffes afgørelse (jf. retssikkerhedslovens § 10). Det er det retsgrundlag, som afgørelsen søges truffet efter, der bestemmer, hvilke typer af oplysninger der skal lægges til grund for afgørelsen.

Er der spørgsmål i sagen, der forudsætter særlig fagkundskab, følger det af officialprincippet, at kommunen har ansvaret for, at den nødvendige sagkundskab inddrages i den konkrete sag. Herudover kan det være nødvendigt at indhente oplysninger fra relevante fagpersoner med kendskab til borgerens nedsatte funktionsevne, der kan udtale sig om forhold, som er af betydning for vurderingen af, om borgeren henholdsvis opfylder eller ikke opfylder betingelserne i den pågældende bestemmelse.

Det beror på en konkret, individuel vurdering i hver enkelt sag, hvilke oplysninger der er nødvendige for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.

4.1.2 Begrundelse

Sagsgennemgangen viser, at Hedensted Kommune har givet en begrundelse for sin afgørelse i alle de sager, hvor det har været relevant.

Af *tabel 4.3* fremgår resultaterne af sagsgennemgangen i forhold til, om kommunens afgørelse opfylder begrundelseskravet i forvaltningslovens § 24. Tabellen viser, at kommunens afgørelse i høj eller nogen grad opfylder begrundelseskravet i forvaltningslovens § 24 i alle de sager, hvor dette spørgsmål er relevant. De sager, hvor der er svaret "ikke relevant", skal for størstedelens vedkommende ses i lyset af, at borgeren har fået fuldt medhold, hvorfor der ikke er krav om skriftlig begrundelse. I en enkelt sag er spørgsmålet derimod ikke relevant, fordi der ikke er truffet afgørelse, og i en anden sag er det ikke relevant, da vi ikke er gået ind i en vurdering af kommunens begrundelse. Det skyldes, at der i sagen mangler oplysninger om informeret samtykke, og vi derfor er i tvivl om, hvorvidt borgeren forstår begrundelsen.

Tabel 4.3: Opfylder Hedensted Kommunes afgørelser begrundelseskravet i forvaltningslovens § 24?

	Antal sager
I høj grad	6
I nogen grad	7
I ringe grad	0
Slet ikke	0
Ikke relevant	7
Antal sager i alt	20

Om begrundelser for den truffe afgørelse

Begrundelsen for afgørelsen skal give en fyldestgørende forklaring på, hvorfor afgørelsen har fået det pågældende indhold, men begrundelsen skal ikke udtømmende angive sagens grundlag og kommunens overvejelser. I forhold til sagens faktum er der tale om en ”kort redegørelse”. Endvidere skal begrundelsen om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er tillagt væsentligt betydning for afgørelsen (jf. forvaltningslovens § 24).

Når der er tale om skønsmæssige afgørelser forudsættes kun, at hovedhensyn er angivet, og at der henvises til relevante retsregler. Herudover skal kommunens begrundelse henvide til de retsregler i henhold til hvilke, afgørelsen er truffet. Henvisningen skal være klar og specifik.

4.1.2.1 Konkret og individuel vurdering

Resultatet af sagsgennemgangen i forhold til, om kommunens afgørelse er truffet ud fra en konkret og individuel vurdering, fremgår af *tabel 4.4*.

I 10 ud af 20 sager er kommunens afgørelse truffet ud fra en konkret og individuel vurdering. I syv sager er kommunens afgørelse i overvejende grad derimod ikke truffet ud fra en konkret og individuel vurdering. I tre sager er det ikke relevant, om kommunens afgørelse er truffet ud fra en konkret og individuel vurdering.

Tabel 4.4: Er kommunens afgørelse truffet ud fra en konkret og individuel vurdering?

	Antal sager
Ja	10
Nej	7
Ikke relevant	3
Antal sager i alt	20

I en af de syv sager, hvor kommunens afgørelse *ikke* er truffet ud fra en konkret og individuel vurdering, efterkommer kommunen en indstilling fra borgerens botilbud uden at forholde sig konkret til borgerens behov. I en anden sag er det uklart, om den hjælp, kommunen bevilger, er tilstrækkelig til at tilgodese borgerens behov. I en tredje sag er kommunens afgørelse truffet på baggrund af borgerens tidligere bevilling og på baggrund af samtale med borgeren og dennes specialvejleder. Kommunen har dog ikke oplysninger om borgerens støttebehov ud over specialvejlederens vurdering. I en fjerde sag har kommunen ikke inddraget det forhold, at botilbuddet ikke er godkendt i Tilbudsportalen. Det kan derfor ikke vurderes, om botilbuddet kan opfylde borgerens behov for støtte. I en femte sag har kommunen ikke taget stilling til, om borgeren kan give informeret samtykke, hvorfor afgørelsen ikke er truffet ud fra en konkret og individuel vurdering.

I to af de tre sager, hvor det ikke er fundet relevant, om kommunens afgørelse er truffet ud fra en konkret og individuel vurdering, beror det på, at borgeren har fået medhold i sin ansøgning. I den tredje sag er det ikke relevant, om kommunen har foretaget en konkret og individuel vurdering, da kommunen ikke har truffet afgørelse i sagen.

4.2 Overholdelse af de materielle regler

I vurderingen af om kommunens afgørelse overholder de materielle regler, har vi i sagsgennemgangen haft fokus på, om afgørelsens resultat er indholdsmæssigt korrekt i forhold til den bestemmelse, hvorefter der er truffet afgørelse, samt sagens faktiske oplysninger.

Når kommunen træffer afgørelse efter en specifik lovbestemmelse, skal denne lovbestemmelse også fortolkes i overensstemmelse med den generelle formålsbestemmelse i servicelovens § 1. Det følger af servicelovens § 1, at formålet med loven er, at hjælpen blandt andet skal tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte borger. Kommunen skal dels vurdere borgerens behov for hjælp og dels karakteren og omfanget af et eventuelt støttebehov. Afgørelsen træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

Formålsbestemmelsen i servicelovens § 81, jf. § 82, skal også indgå i fortolkningen. Kommunen skal tilbyde en særlig indsats over for voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Det følger af servicelovens § 82, at kommunen skal være opmærksom på, om der er behov for at

bede Statsforvaltningen om at beskikke en væрге efter værgemålsloven. Her tænker vi især på borgere med væsentlig kognitiv funktionsnedsættelse.

Endelig indgår lovbemærkninger, Ankestyrelsens praksis og ressortministerierne i fortolkningen af servicelovens bestemmelser.

Der er i sagsmålingen foretaget en vurdering af, om de kriterier, som kommunen har lagt vægt på i afgørelsen, er lovlige set i lyset af:

- Den relevante lovbestemmelse
- Bestemmelsens lovbemærkninger
- Ankestyrelsens praksis
- Servicelovens formålsbestemmelser
- Generelle forvaltningsretlige principper

I afsnit ni gennemgår vi de temaer, der karakteriserer de sager, som ikke er i overensstemmelse med regler og praksis, og derfor ikke er materielt korrekte.

5. Klagevejledning

Sagsmålingen viser, at afgørelsens klagevejledning ikke til fulde opfylder forvaltningslovens § 25 i en del af de sager, hvor der ikke er givet fuldt ud medhold. I disse sager skriver kommunen i selve afgørelsen, at klagen kan indgives både mundtligt og skriftligt. Det fremgår derimod af den vedlagte klagevejledning, som bliver sendt sammen med afgørelsen, at klagen skal sendes, og der henvises til en adresse. Denne modstridende oplysning kan give borgeren det indtryk, at klagen kun kan indsendes skriftligt, hvilket i princippet gør klagevejledningen mangelfuld.

Klageadgang

Det følger af forvaltningslovens § 25, at afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, når de meddeles skriftligt skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage - herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

6. Borgerinddragelse

I *tabel 6.1* fremgår resultatet af sagsmålingen i forhold til, hvorvidt borgeren, pårørende og andre nærtstående har været inddraget i sagsbehandlingen i de 20 sager. Det bemærkes, at vi i den juridiske sagsgennemgang ikke forholder os til, hvordan mødet mellem sagsbehandlere og borgere udfolder sig i praksis. Herunder om borgerne oplever sig inddraget i sagsbehandlingen. Den juridiske gennemgang er alene baseret på, om det fremgår af sagens akter, at sagsbehandlerne har inddraget og forholdt sig til borgernes perspektiver i sagsprocessen.

I ti ud af de 20 sager har borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående været inddraget i sagsbehandlingen i høj grad, og i fem ud af de 20 sager har borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående i nogen grad været inddraget i sagsbehandlingen. I fem sager har borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående været inddraget i ringe grad.

Tabel 6.1: I hvilken grad har borgeren, pårørende eller andre nærtstående været inddraget i sagsbehandlingen?

	Antal sager
I høj grad	10
I nogen grad	5
I ringe grad	5
Slet ikke	0

Antal sager i alt

20

I de sager, hvor borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående i høj grad har været inddraget i sagsbehandlingen, har der været kontinuerlig og relevant inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående. De sager, hvor borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående har været inddraget i nogen grad, drejer sig om situationer, hvor borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående har været inddraget i dele af sagsbehandlingen, eller hvor de er blevet hørt, men hvor det ikke fremgår, om kommunen har forholdt sig til borgerens ønsker.

I de sager, hvor borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående har været inddraget i ringe grad, er der enten sparsomt med oplysninger om, hvorvidt borgeren og eventuelle pårørende eller andre nærtstående har været inddraget - eller det fremgår, at der kun har været meget lille grad af inddragelse. Det ses eksempelvis i en sag, hvor kommunen stort set ikke har inddraget borgeren eller pårørende i forbindelse med tildeling og ændring af støtte efter servicelovens § 85. Ved den oprindelige bevilling blev både borgeren og borgerens far inddraget inden bevillingen. I en anden sag har kommunen ikke inddraget borgeren eller eventuelt pårørende tilstrækkeligt, da kommunen ikke har undersøgt, om borgeren kan give informeret samtykke.

En tidlig og helhedsorienteret hjælp

Det følger blandt andet af retssikkerhedsloven § 1, at formålet er at sikre borgeren rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler sager, samt at de sociale myndigheder har pligt til at tilrettelægge en tidlig og helhedsorienteret hjælp.

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen skal tilrettelægge sagen på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed. Dette følger af retssikkerhedslovens § 4.



Herudover skal hjælpen efter serviceloven tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger. Endvidere skal det foregå i samarbejde med den enkelte.

Kommunen skal efter servicelovens § 82, stk. 2, 1. punkt påse, om der er pårørende eller andre, der kan inddrages i varetagelsen af interessen for en person med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne.

7. Handleplan

Kommunen er i forbindelse med indsendelse af de 20 sager blevet bedt om særskilt at oplyse, om borgeren er blevet tilbudt en handleplan efter servicelovens § 141. Det fremgår af *tabel 7.1*, at kommunen har angivet, at borgeren er blevet tilbudt en handleplan i 12 af sagerne. I seks sager er borgeren ikke blevet tilbudt en handleplan, og i to sager fremgår det ikke, om borgeren er blevet tilbudt en handleplan.



Tabel 7.1: Er borgeren blevet tilbudt en § 141-handleplan?

	Antal sager
Ja	12
Nej	6
Ved ikke	2
Antal sager i alt	20

Sagsgennemgangen viser endvidere, at der i 13 ud af 20 sager er blevet udarbejdet en handleplan. Der er dermed ikke udarbejdet handleplan i 7 sager.

Endelig viser sagsgennemgangen, jf. *tabel 7.2*, at handleplanen i høj grad er udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren i otte ud af de 12 sager, og at den i to af sagerne i nogen grad er udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren. I to sager er handleplanen kun i ringe grad udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne. I den ene sag skyldes det, at det er uklart, om borgeren kan give informeret samtykke. I en enkelt sag er spørgsmålet ikke relevant. Det skyldes, at handleplanen er udarbejdet senere end den tidsperiode, som sagsgennemgangen forholder sig til, hvorfor den ikke indgår i vurderingen.

Tabel 7.2: Er handleplanen udarbejdet ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren?

	Antal sager
I høj grad	8
I nogen grad	2
I ringe grad	2
Slet ikke	0
Ikke relevant	1
Antal sager i alt	13



Om handleplaner

Kommunen skal efter servicelovens § 141, stk. 2, tilbyde at udarbejde en handleplan, når hjælpen ydes til personer med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller 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.

8. Helhedsorientering

De sociale myndigheder har i forbindelse med sagsbehandlingen pligt til at tilrettelægge en tidlig og helhedsorienteret hjælp, hvor borgerens samlede situation vurderes i forhold til hele den sociale lovgivning. I sagsgennemgangen er der derfor også blevet foretaget en vurdering af, om kommunen har behandlet ansøgninger og spørgsmål om hjælp efter alle de relevante muligheder, der findes for at give hjælp efter hele den sociale lovgivning² - og om der under hele sagsforløbet har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation.

Af *tabel 8.1* fremgår, at kommunen i seks ud af de 20 sager i høj grad i sin afgørelse har foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning, jf. retssikkerhedslovens § 5, mens kommunen i fem af de 20 sager i nogen grad har foretaget en helhedsvurdering. I disse samlet set 11 sager har kommunen været opmærksomhed på og gjort sig overvejelser i forhold til borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning.

I fem sager har kommunen i ringe grad i sin afgørelse foretaget en helhedsvurdering, og i to sager har kommunen slet ikke foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning. I en sag ved vi ikke, om kommunen i sin afgørelse har foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning, da der mangler aktuelle oplysninger om borgerens funktionsevne. I en sag er det ikke relevant, da der mangler afgørelser om botilbud og støtte.

² Begrebet "den sociale lovgivning" henviser til lovgivning på hele det sociale område; der kan eksempelvis være tale om foranstaltninger efter serviceloven, aktivloven, beskæftigelsesindsatsloven, sygedagpengeloven, pensionsloven m.v.



Tabel 8.1: Har kommunen i sin afgørelse foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning jf. retssikkerhedslovens § 5?

	Antal sager
I høj grad	6
I nogen grad	5
I ringe grad	5
Slet ikke	2
Ved ikke	1
Ikke relevant	1
Antal sager i alt	20

I en af de fem sager, hvor kommunen i sin afgørelse kun i ringe grad har foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning, fremgår det ikke, om borgeren har fået tilbudt behandling for sit alkoholmisbrug.

En anden sag vedrører bevilling af socialpædagogisk støtte efter § 85 i serviceloven. I sagen fremgår det af beskrivelsen af formålet med støtten, at borgeren har behov for overvågning/observation. Det fremgår også af afgørelsen, at borgeren modtager hjælp til personlig pleje. Det kan dog ikke udelukkes, at der burde være bevilget et andet botilbud efter serviceloven, da overvågning/observation ikke er omfattet af servicelovens § 85 eller almenboliglovens regler om botilbud, som borgeren er bevilget.

I den tredje sag er borgerens støttebehov ikke beskrevet ud fra hverken en funktionsevnevurdering eller nyere lægelige oplysninger. Derfor kan det ikke udelukkes, at borgeren har behov for yderligere hjælp efter den sociale lovgivning.

I den fjerde sag har kommunen ikke forholdt sig til, om borgeren kan bo i egen bolig med støtte, eller om borgeren har behov for et længerevarende botilbud. Kommunen har heller ikke forholdt sig til, om borgeren har behov for støtte til at indgå i og opbygge relationer med andre.

I den femte sag mangler der oplysninger om, hvorvidt borgeren kan give informeret samtykke. Det er en del af helhedsvurderingen at tage stilling til, om borgeren kan give informeret samtykke.

I en af de to sager, hvor kommunen i sin afgørelse slet ikke har foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning, er der ingen oplysninger om, at kommunen har foretaget en vurdering af borgerens behov.

I den anden sag fremgår det ikke af afgørelsen, om kommunen har vurderet, hvorvidt borgerens behov for ledsagelse kan dækkes efter andre bestemmelser i serviceloven, herunder servicelovens § 97.

I de to sager, hvor det ikke vides, om kommunen i sin afgørelse har foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning, fremgår det ikke af sagerne, om borgeren har andre behov, kommunen skal dække.

I den sag, hvor det ikke er relevant, om kommunen i sin afgørelse har foretaget en helhedsvurdering af borgerens behov for at modtage hjælp efter hele den sociale lovgivning, er der ikke truffet afgørelse.

Af *tabel 8.2* fremgår, om der under hele sagsforløbet har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation.

I 11 ud af de 20 sager har der under hele sagsforløbet været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation. I otte sager har der ikke været et tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats. I en enkelt sag fremgår det ikke, om der under hele sagsforløbet har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation.

Tabel 8.2: Har der under hele sagsforløbet været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation?

	Antal sager
Ja	11
Nej	8
Ved ikke	1
Antal sager i alt	20

I en af de 11 sager, hvor der under hele sagsforløbet har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation, kommer det helhedsorienterede fokus eksempelvis til udtryk ved, at kommunens indsats omhandler både boligforhold, aktivitetstilbud og socialpædagogisk støtte. I en anden sag fremgår det af notat fra møde mellem botilbud, forældre og kommune, at der er et tæt samarbejde mellem borgerens botilbud og aktivitets- og samværstilbud efter servicelovens § 104.

I en af de otte sager, hvor der ikke har været et tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation, er der eksempelvis ikke samspil mellem det bevilgede botilbud, den praktiske hjælp og den socialpædagogiske bistand. Det kan ikke udelukkes, at borgeren kunne bevilges et andet botilbud, som kunne opfylde borgerens behov for observation og praktisk hjælp, der delvist er bevilget som støtte efter servicelovens § 85. I en anden sag har kommunen ikke taget konkret stilling til borgerens ønske om at flytte hjem til sin ægtefælle.

Den sag, hvor det ikke fremgår, om der under hele sagsforløbet har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation, vedrører bevilling af midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107. At det ikke fremgår, om der har været tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats, kommer til udtryk ved, at der i en mailkorrespondance bliver nævnt et behov for socialpædagogisk støtte, men det fremgår ikke af sagens akter, om der er blevet bevilget socialpædagogisk støtte.



Helhedsvurdering

Kommunen har efter retssikkerhedslovens § 5 pligt til at behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter hele den sociale lovgivning. Kommunen skal være opmærksom på støtte efter andre bestemmelser, herunder bestemmelser, der ikke er omfattet af sagsmålingen.

Kommunen har efter servicelovens § 4 pligt til at sørge for de nødvendige tilbud efter loven (forsyningspligt).

9. Opfølgning

Af *tabel 9.1* fremgår resultaterne af sagsmålingen af de 20 sager i forhold til, hvorvidt der i sagerne indgår oplysninger om aftaler om løbende opfølgning.

I 14 ud af 20 sager er der aftaler om opfølgning, mens der i én sag ikke ses at være aftaler om opfølgning. I tre sager er det uklart, om der er aftaler om opfølgning. I den ene af disse sager er det ikke muligt at vurdere, om der er en aftale om opfølgning i forhold til støtten. Det skyldes, at der ikke er truffet afgørelse i forhold til socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, som sagen vedrører. I to sager er det ikke relevant, om der er aftaler om opfølgning, idet borgeren har fået afslag på sin ansøgning.

Tabel 9.1: Er der aftaler om opfølgning?

	Antal sager
Ja	14
Nej	1
Ved ikke	3
Ikke relevant	2
Antal sager i alt	20

Om opfølgning

Det fremgår af servicelovens § 148, stk. 2, at kommunen løbende skal følge de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Kommunen skal samtidig være opmærksom på, om der er behov for at yde andre former for hjælp. Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

10. Temaer der karakteriserer de sager, hvor der ikke er overensstemmelse med regler og praksis

I 13 ud af de 20 sager viser sagsmålingen, at der ikke er overensstemmelse med regler og praksis, da de respektive afgørelser i sagerne ikke ville være blevet stadfæstet, hvis de var blevet påklaget til Ankestyrelsen.

I vurderingen af, om sagerne er i overensstemmelse med regler og praksis, har det været afgørende, om både de formelle og de materielle regler er overholdt (se afsnit 4 for en beskrivelse af de retlige mangler). Hvis de formelle og materielle regler ikke er overholdt, er afgørelsen ugyldig og dermed ikke i overensstemmelse med regler og praksis. Medmindre manglen ikke har haft væsentlig betydning for afgørelsens resultat.

For de 13 sager, som ikke er i overensstemmelse med regler og praksis, er problemstillingerne i sagerne koncentreret om følgende temaer:

- Informeret samtykke (fire sager)
- Borgere, der bevilges et midlertidigt botilbud, men placeres i botilbud der ikke er oprettet som et midlertidigt botilbud (tre sager)
- Sager, hvor det er uklart, om borgeren er kompenseret for sit behov med den bevilgede hjælp (fem sager)
- Utilstrækkelig opfølgning på borgerens hjælpebehov (fire sager)

I det følgende gennemgår vi de enkelte temaer med udgangspunkt i de konkrete sager, hvor afgørelsen ikke er i overensstemmelse med regler og praksis.

Sidstnævnte problemstilling vedrørende utilstrækkelig opfølgning på borgerens hjælpebehov er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at sagerne ikke er i overensstemmelse med regler og praksis. Vi har valgt at medtage temaet ”utilstrækkelig opfølgning”, da dette er en problematik, der er fælles for flere sager, som på andre punkter ikke er i overensstemmelse med regler og praksis. Hertil kommer, at en utilstrækkelig opfølgning på borgerens hjælpebehov kan have betydning for, om borgeren reelt får den rette støtte.

10.1 Tema 1- Informeret samtykke

Sagsmålingen viser, at kommunen i fire sager ikke har været opmærksom på, om borgeren kan give informeret samtykke på trods af væsentlig kognitiv funktionsnedsættelse. To af sagerne handler om flytning til eller ændring af botilbud, mens to af sagerne handler om borgere, der allerede er i botilbud, hvor hjælpen i botilbuddet bliver ændret. Hvis der er tvivl om borgerens evne til at give informeret samtykke, bør kommunen indhente relevante lægelige oplysninger, der kan belyse borgerens kognitive funktionsniveau for at vurdere, om der er grundlag for at bede Statsforvaltningen om at beskikke en værge. Vi kan desuden ikke afvise, at kommunen i de to sager, der handler om flytning til eller ændring af botilbud, i stedet skulle have benyttet magtanvendelsesreglerne om flytning uden samtykke.

Det er derfor uafklaret, om de pågældende borgere har været i stand til at udøve deres partsbeføjelser og udnytte de retsgarantier, der kendetegner den offentlige forvaltning. Som følge af den manglende afklaring af evnen til at give informeret samtykke er det også usikkert, om (og i bekræftende fald i hvilket omfang) borgerne reelt har haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres sager. Kommunen skal efter retssikkerhedslovens § 4 tilrettelægge behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Vi kan ikke udelukke, at ovennævnte forhold har haft væsentlig betydning for resultatet af de respektive afgørelser.

Borgere der ikke kan tage vare på egne interesser

Kommunen skal efter servicelovens § 82 yde hjælp til personer med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan tage vare på deres egne interesser. Uanset om der foreligger samtykke fra den enkelte. Hjælpen kan dog ikke ydes ved brug af fysisk tvang. Kommunen skal påse, om der er pårørende eller andre, der kan inddrages til at varetage interesserne for en person med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne. Kommunalbestyrelsen skal være opmærksom på, om der er behov for at bede Statsforvaltningen om at beskikke en værge efter værgemålsloven.

Efter servicelovens § 129, jf. § 131, kan kommunen indstille til Statsforvaltningen at træffe afgørelse om, at en person, der modsætter sig flytning eller mangler evnen til at give informeret samtykke, skal optages i et bestemt botilbud, når følgende betingelser er til stede:

- Det er absolut påkrævet, for at den pågældende kan få den nødvendige hjælp.
- Hjælpen kan ikke gennemføres i personens hidtidige bolig.
- Den pågældende kan ikke overskue konsekvenserne af sine handlinger.
- Den pågældende udsætter sig selv for at lide væsentlig personskade, hvorfor det er uforsvarligt ikke at sørge for flytning.

Bestemmelsen om flytning uden samtykke skal anvendes, når flytningen skyldes, at den fornødne hjælp ikke kan gives i personens hidtidige bolig, når en institution lukker/nedlægges, eller en person skal overgå fra en institution for unge til et botilbud for voksne.

Reglerne om frit valg af botilbud gælder også for personer, der flytter til et botilbud efter reglerne om magtanvendelse.

I principafgørelse 6-15 fastslås, at en borger med behov for et særligt botilbud, som ikke kan give informeret samtykke til en flytning, ikke kan flyttes fra et aflastningstilbud til et andet botilbud, selvom værgeren giver samtykke.

Reglerne om magtanvendelse har til formål at beskytte en borger, der på grund af nedsat psykisk funktionsevne ikke kan varetage egne interesser. Værgeren kan give samtykke til et aflastningstilbud eller ved akut behov, men kan ikke give samtykke til et nyt ophold i særligt botilbud, hvis borgeren ikke er i stand til at give samtykke. Det gælder også, selvom det nye tilbud er et midlertidigt botilbud. Bestemmelsen om flytning uden samtykke skal benyttes, når en person, som ikke er i stand til at give samtykke, skal optages i et særligt botilbud.

I tekstboksen nedenfor præsenteres de sager, hvor kommunen ikke har været opmærksom på, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke på trods af væsentlig kognitiv funktionsnedsættelse.

Fire sager, hvor det er uklart, om borgeren har kunnet give informeret samtykke

I **sag 5** er en borger bevilget socialpædagogisk støtte, hvor indholdet i støtten bliver ændret. Borgeren bor på almindelige lejevilkår i et bomiljø for personer med fysisk eller psykisk handicap. Borgeren fik tilkendt førtidspension som 18 årig og har i hele sin barndom haft kontakt til de sociale myndigheder. Borgeren har psykomotorisk retardering og en række fysiske lidelser. Det fremgår af akter fra en tidligere kommune, at borgeren har mental retardering. En mentalundersøgelse udarbejdet i forbindelse med en straffesag konkluderer, at borgeren ikke er strafegnet.

Funktionsevnevurderingen i sagen henviser til lægelige oplysninger fra 2003. Det er uklart, hvori borgerens støttebehov består, og om borgeren med den bevilgede støtte er kompenseret for sit støttebehov. Funktionsevnevurderingen i sagen er udarbejdet af borgerens tidligere kommune. Kommunen har ikke undersøgt, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, hvilket er relevant for at vurdere, om der var grundlag for at bede Statsforvaltningen om at beskikke en værge. Herudover er borgerens holdning til støtten uklar. Hvis der var indhentet oplysninger om borgerens aktuelle funktionsnedsættelse, kan det ikke afvises, at kommunen var kommet frem til, at borgeren var omfattet af personkredsen for en anden type botilbud end et længerevarende botilbud efter almenboliglovens § 105, stk. 2.

Sag 2 handler om en borger, hvor botilbuddet søger om yderligere 10 timers socialpædagogisk støtte, som kommunen bevilger. Borgeren er diagnosticeret med Downs Syndrom og bor i et længerevarende botilbud efter almenboliglovens regler. Det er, som nævnt tidligere i rapporten under afsnit 4.1.1, beskrevet i sagen, at borgeren har behov for sin egen støtteperson for at kunne begå sig i sociale situationer. Sagen indeholder ikke oplysninger om, at borgeren har givet botilbuddet fuldmagt til at indgive ansøgninger til kommunen. Det fremgår dog af sagen, at botilbuddet har udarbejdet en pårørende fuldmagt, der ikke er underskrevet, men som blandt andet giver borgerens mor mulighed for at disponere i relation til offentlige myndigheder. Det er uklart, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, og om der var grundlag for at bede Statsforvaltningen om at beskikke en værge.

I **sag 14** er borgeren bevilget botilbud efter almenboligloven med støtte efter servicelovens § 85. Dette fordi borgerens tidligere botilbud ikke længere var egnet grundet begyndende demens hos borgeren. Det er uklart, om borgeren kan rummes i et botilbud efter almenboligloven. Det er ikke nærmere undersøgt, om borgeren har været i stand til at give informeret samtykke. Derfor kan det ikke udelukkes, at borgeren opfylder betingelserne for værgebeskikkelse, og at kommunen skulle have benyttet reglerne om flytning uden samtykke.

Sag 11 vedrører en borger med reaktiv tilknytningsforstyrrelse i barndommen og mental retardering. Kommunen har truffet afgørelse om bevilling af midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107. Det fremgår ikke af sagen, om borgeren kan give informeret samtykke. Det kan ikke udelukkes, at borgeren opfylder betingelserne for værgebeskikkelse, og at kommunen skulle have benyttet reglerne om flytning uden samtykke. Det er heller ikke klart, om borgeren har et reelt udviklingspotentiale eller altid vil have behov for et botilbud.

10.2 Tema 2 – Sager hvor kommunen bevilger et midlertidigt botilbud, men placerer borgeren i et botilbud, der ikke er oprettet som et midlertidigt botilbud

Det er en forudsætning ved bevilling af botilbud, at tilbuddet er registreret i Tilbudsportalen til det formål og den bestemmelse, som kommunen bevilger tilbuddet efter. Det er kun botilbud, der er registreret i Tilbudsportalen, som kan indgå i kommunens forsyning jf. servicelovens § 14, stk. 2.

Kommunen har i tre sager bevilget midlertidige botilbud efter servicelovens § 107, hvor de bevilgede tilbud enten er registreret som noget andet i Tilbudsportalen eller slet ikke er registreret i Tilbudsportalen.

Om forskellen på henholdsvis midlertidigt og længerevarende botilbud efter serviceloven samt botilbud efter almenboligloven

Boformer efter serviceloven, herunder midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, er ikke omfattet af lejelovens regler, jf. servicelovens § 111, og der kan heller ikke opkræves depositum.

En borger, der er bevilget et botilbud efter servicelovens §§ 107 eller 108, er ikke berettiget til boligstøtte. Kommunen kan ikke indgå en lejekontrakt med borgeren ved ophold i midlertidige botilbud. Betaling for opholdet følger endvidere af betalingsbekendtgørelsen³, hvor kommunen ikke opkræver leje fra borgeren, men derimod egenbetaling, som beregnes ud fra borgerens indtægt. Dette gælder ikke ved botilbud efter almenboliglovens regler, idet disse tilbud er omfattet af lejelovens regler, som betyder, at borgeren skal påtage sig de forpligtelser eller de rettigheder, der er en følge af lejelovens regler. Disse botilbud er af permanent karakter, og borgeren kan ikke opsiges, medmindre lejelovens betingelser om opsigelse er opfyldt.

Botilbud efter servicelovens § 107 er midlertidigt, mens botilbud efter servicelovens § 108 og almenboliglovens § 105 er længerevarende. Midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107 er karakteriseret ved at rette sig mod borgere, der i en periode ikke kan klare sig i egen bolig. Her er tale om borgere, som typisk vil have behov for kontinuerlig hjælp i løbet af dagen, og som har et støttebehov, der ikke kan opfyldes alene med socialpædagogisk støtte. Dog vil personen efter en periode enten blive udredt til et botilbud egnet til længerevarende ophold, eller personen vil kunne vende tilbage til egen bolig uden behov for den omfattende hjælp, som ydes i midlertidigt botilbud.

Længerevarende botilbud efter servicelovens § 108 og almenboliglovens § 105 adskiller sig fra midlertidigt botilbud ved, at borgeren har et mere varigt behov for støtte og ikke umiddelbart kan klare sig i egen bolig efter en periode. Ved længerevarende botilbud har borgeren som udgangspunkt frit valg mellem tilbuddene. Hvis en borger, der opfylder betingelserne for et botilbud efter servicelovens § 108, bliver placeret i et botilbud efter almenboliglovens § 105, skal kommunen sikre sig, at borgerens funktionsevne ikke er af en sådan karakter, at borgeren ikke kan påtage sig de forpligtelser eller de rettigheder, der følger af et lejeforhold efter lejelovens regler. Se Ankestyrelsens principafgørelse 72-14 i næste tekstboks.

³ Bekendtgørelse nr. 1387 af 12. december 2006 om betaling for botilbud m.v. efter servicelovens kapitel 20 samt om flytteret i forbindelse med botilbud efter § 108.



Borgere, der tildeles botilbud efter almenboliglovens § 105, stk. 2, har ret til frit valg af botilbud efter servicelovens § 108, hvis botilbuddet er tilsvarende egnet og ikke væsentligt dyrere end kommunens botilbud. Se Ankestyrelsens principafgørelse 41-15 i næste tekstboks.

Om anvisning af botilbud

Principafgørelse 71-14 fastslår, at en borger, der er berettiget til midlertidigt botilbud, ikke kan placeres i et botilbud, der er beregnet til længerevarende ophold. En borger, der var omfattet af personkredsen for et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, kunne ikke blive visiteret til et botilbud efter almenboliglovens § 105 om almene ældreboliger.

Personkredsen for botilbud efter almenboliglovens § 105 er personer med betydeligt og varigt nedsat funktionsevne. En bolig omfattet af almenboliglovens § 105 er rettet mod borgere med betydeligt og varigt nedsat funktionsevne, og boligen er af mere permanent karakter. Lejeforholdet er omfattet af lejeloven, hvilket betyder, at boligselskabet alene kan opsige borgeren, hvis der er grundlag for opsigelse efter den almene lejelovgivning. Kommunen kan derfor ikke bringe et sådant lejeforhold til ophør.

Principafgørelse 72-14 handler om en borger med nedsat funktionsevne i så betydelig grad, og med et så omfattende behov for hjælp til almindelige daglige funktioner samt pleje, omsorg og behandling, at behovet ikke kunne opfyldes på anden vis end i et botilbud efter servicelovens § 108. Borgerens funktionsnedsættelse var således uforenelig med et tilbud omfattet af lejelovens regler, og kommunen kunne ikke anvise borgeren et botilbud efter almenboliglovens § 105 om almene ældreboliger. Borgerens udviklingsalder var vurderet til et-fire år, og den nedsatte funktionsevne var af en sådan beskaffenhed, at borgeren ikke var i stand til at påtage sig de forpligtelser eller udnytte de rettigheder, der følger af et lejeforhold. Det gav sig blandt andet til udtryk ved, at borgeren ikke kunne benytte et køkken eller bad og havde behov for et mindre værelse tæt på fællesarealerne og personalet. Borgeren var endvidere udadreagerende og ødelagde køkkenet og toiletet.

Hvis en borger ikke kan give informeret samtykke, skal kommunen inden flytningen træffe afgørelse om valg af botilbud og vejlede værgeren om, at der er mulighed for at vælge et andet botilbud. Derefter skal kommunen indstille til botilbud efter reglerne om magtanvendelse. Det fremgår af principafgørelse 53-13.

Principafgørelse 41-15 fastslår, at en borger, der har behov for et længerevarende botilbud, har frit valg mellem botilbud efter servicelovens § 108 og almenboliglovens § 105, hvis betingelserne for frit valg er til stede. En borger, der er tildelt et længerevarende botilbud efter serviceloven, har således ret til frit valg af længerevarende botilbud efter almenboligloven. På samme måde har en borger, der er tildelt et længerevarende botilbud efter almenboligloven, ret til frit valg af længerevarende botilbud efter serviceloven. Dette forudsætter, at det botilbud, som borgeren ønsker, er egnet til at tilgodese borgerens behov, at tilbuddet fremgår af tilbudsportalen, og at det ikke er væsentligt dyrere end det tilbud, som kommunen vurderer, kan tilgodese borgerens behov. Kommunen skal vejlede borgeren om retten til frit valg. Hvis borgeren ønsker at flytte til en anden kommune, skal borgeren opfylde betingelserne for at få anvist en bolig i både fraflytningskommunen og tilflytningskommunen, jf. almenboliglovens § 58 a, stk. 2,



og servicelovens § 108, stk. 2.

I boksen nedenfor præsenteres de sager, hvor kommunen har bevilget midlertidige botilbud efter servicelovens § 107, men hvor de bevilgede tilbud enten er registreret som noget andet i Tilbudsportalen eller slet ikke er registreret i Tilbudsportalen.

Sager hvor kommunen har bevilget et midlertidigt botilbud, som ikke er oprettet som et midlertidigt botilbud

I **sag 3** bevilger kommunen socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 og botilbud efter servicelovens § 107 til en borger. Borgeren har en psykisk funktionsnedsættelse, alkoholmisbrug og har fået en dom for overtrædelse af straffeloven. Borgeren er imidlertid placeret på et botilbud, der er oprettet efter almenboliglovens regler. Borgeren er flyttet fra et andet botilbud til det nuværende botilbud, men årsagen hertil er uklar. En del af den bevilgede socialpædagogiske støtte vedrører borgerens alkoholmisbrug. Det fremgår af sagens oplysninger, at borgeren i forbindelse med sin dom blev dømt til ambulans behandling. Men det fremgår ikke af sagen, om borgeren fortsat har behov for behandling, mens misbruget fortsætter i en periode. Det forhold, at borgeren er bevilget et botilbud efter servicelovens § 107, men placeres i et tilbud oprettet efter almenboliglovens regler, er ikke i overensstemmelse med principafgørelse 71-14, og borgeren er ikke korrekt placeret.

I **sag 8** er der tale om en borger med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne, som er bevilget et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, men botilbuddet er registreret som et længerevarende botilbud efter almenboliglovens § 105.

I **sag 18** er en borger med en række diagnoser, heriblandt ADHD og tilknytningsforstyrrelse, blevet bevilget et enkeltmandstilbud efter servicelovens § 107. Det bevilgede botilbud har ikke karakter af et midlertidigt botilbud i lovens forstand, idet kommunen har indgået lejekontrakt, og botilbuddet ikke er oprettet i Tilbudsportalen. Det er endvidere uvist, om boligen kan dække borgerens behov, da det fremgår af en psykisk udredning, at borgeren anbefales et botilbud med støtte og guidning på døgnbasis.

10.3 Tema 3 - Sager hvor det er uklart, om den bevilgede hjælp kompenserer borgeren for støttebehovet

I fem sager, hvor kommunen har truffet afgørelse efter servicelovens §§ 85 eller 107, er det uklart, om borgeren med den bevilgede hjælp er kompenseret for sit støttebehov.

Når kommunen bevilger et midlertidigt botilbud til borgeren, er det med henblik på at dække borgerens behov, indtil formålet med opholdet er opfyldt.

Servicelovens § 85 om socialpædagogisk støtte og § 107 om midlertidigt botilbud

Kommunen skal efter servicelovens § 85 tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov for det på grund af betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Formålet med socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 er at styrke den enkeltes funktionsmuligheder eller at kompensere for nedsat funktionsevne, som betyder, at den enkelte ikke kan fungere optimalt i dagligdagen eller i relation til omgivelserne. Socialpædagogisk bistand skal bidrage til, at den enkelte kan skabe en tilværelse på egne præmisser. Indsatsen tager således sigte på, at den enkelte kan bevare eller forbedre sine psykiske, fysiske eller sociale funktioner.

Kommunen *kan* efter servicelovens § 107 tilbyde ophold i boformer til borgere med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, som har behov for det.

Kommunen *skal* tilbyde opholdet, hvis borgeren har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner, pleje eller særlig behandlingsmæssig støtte. Kommunen skal endvidere tilbyde opholdet, hvis borgere med nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer med behov for pleje eller behandling ikke kan klare sig uden støtten.

Kommunen skal også tilbyde opholdet, hvis borgeren som følge af nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for pleje og behandling, og borgeren på grund af disse vanskeligheder ikke kan klare sig uden støtte.

Formålet med midlertidige botilbud efter § 107 er at tilbyde ophold for en periode, idet borgerens behov for et botilbud ikke er varigt, men f.eks. har til formål at sikre rammen om en behandlingsmæssig indsats eller afklaring af fremtidig boform.

I tekstboksen på de næste sider præsenteres de sager, hvor det er uklart, om borgeren med den bevilgede hjælp er kompenseret for sit behov for støtte.

Fem sager, hvor det er uklart, om borgeren med den bevilgede hjælp er kompenseret for sit behov for støtte

Sag 1 handler om en borger, der er diagnosticeret med Aspergers Syndrom. Borgeren bliver bevilget et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, som borgeren selv har søgt. Borgerens udviklingspotentiale er uklart i sagen, hvilket medfører, at det er usikkert, om borgeren altid vil have behov for et botilbud. Selvom borgeren søger om et bestemt botilbud, skal kommunen forholde sig til, hvorvidt borgeren er omfattet af personkredsen for det pågældende botilbud, og om botilbuddet reelt kan tilgodese borgerens behov for støtte.

I **sag 8** er der tale om en borger, der får bevilget botilbud efter servicelovens § 107 i et bofællesskab, som er oprettet efter almenboligloven. Borgeren er samtidig blevet bevilget socialpædagogisk støtte. Boligen er i Tilbudsportalen ikke godkendt som midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107.

Borgen bliver derfor ikke bevilget et egentligt midlertidigt botilbud i servicelovens forstand, hvorfor det er usikkert, om vedkommende reelt får opfyldt sit behov for støtte. Ved at boligen er oprettet efter almenboligloven, kan borgeren alene opsiges efter lejelovens opsigelsesregler. Derfor vil der på længere sigt kunne opstå en situation, hvor borgeren er overkompenseret for sit støttebehov, hvis vedkommendes tilstand forbedres.

Sag 18 handler en borger, der får bevilget et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107. Borgeren bliver placeret i et botilbud med lejekontrakt og socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Borgeren har forud for det fyldte 18. år i en periode været anbragt på en institution, hvor vedkommende afsonede en dom. Borgeren har en række diagnoser, herunder ADHD, tilknytningsforstyrrelse mv.

En psykiatrisk udredning fra november 2013 anbefaler, at borgeren får bevilget et døgntilbud med faste pædagogiske rammer og struktur. Herudover bliver der anbefalet støtte og guidning på døgnbasis. Der vil ifølge udredningen være behov for massive ressourcer for at sikre, at borgeren får de bedste muligheder for med støtte at gennemføre en uddannelse og mindske risikoen for fremtidige kriminelle handlinger og misbrugende adfærd. Det bliver vurderet, at borgeren med massiv støtte vil have mulighed for trivsel og udvikling. Uden massiv støtte vil der være risiko for, at borgeren udvikler dyssocial personlighedsstruktur, personfarlig adfærd og misbrugende adfærd. Borgeren vil også have stor risiko for mangeårig fængsling, hvor tilknytning til uddannelse og arbejdsmarkedet ikke er en realistisk mulighed.

Borgeren ønsker ikke et botilbud, og den bolig, som borgeren flytter ind i, har ikke karakter af et midlertidigt botilbud i lovens forstand. Dette fordi kommunen har indgået en lejekontrakt, og botilbuddet ikke er oprettet i Tilbudsportalen. Kommunen har ikke forholdt sig til, at botilbuddet ikke er godkendt i Tilbudsportalen. Og det kan ud fra beskrivelsen af borgerens behov for støtte ikke udelukkes, at det bevilgede botilbud ikke opfylder borgerens behov for massiv støtte. Det skyldes, at det bevilgede botilbud minder om en almindelig lejebolig, hvor borgeren sideløbende modtager socialpædagogisk støtte. Borgeren er således ikke reelt bevilget et botilbud. Det fremgår af sagen, at botilbuddet er oprettet som et enkeltmandstilbud efter servicelovens § 107, men det fremgår ikke af Tilbudsportalen jf. servicelovens § 14, stk. 2.

I **sag 20** er borgeren blevet bevilget et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, men kommunen forholder sig ikke nærmere til, om eller hvordan borgeren opfylder betingelserne for et midlertidigt botilbud. Borgeren har en hørenedsættelse, men sagen indeholder derudover ikke oplysninger om yderligere funktionsnedsættelse, eller om hvilke eventuelle støttebehov borgeren har som følge af sin funktionsnedsættelse. Det er uklart, om borgeren har behov for enten en mere eller mindre indgribende støtte fra kommunen. Herunder om borgeren vil kunne bo i egen bolig med støtte eller skal bo i et længerevarende botilbud.

Sag 7 handler om en borger med en erhvervet senhjerneskade, som har en indgribende fysisk funktionsnedsættelse. Kommunen har bevilget socialpædagogisk støtte med det formål at få struktur og rammer, der kan hjælpe vedkommende med ikke at miste overblikket. Samtidig skal støtten bidrage til at skabe en tilværelse for borgeren på egne præmisser. Borgeren skal løbende observeres for at sikre, at der ved de allerførste tegn på, at vedkommende er på vej til at blive syg,

bliver tilkaldt læge, eller at borgeren kommer på sygehus. Borgeren modtager praktisk hjælp til personlig pleje. Derudover fremgår det, at borgeren er bevilget et botilbud, der er oprettet som et bofællesskab efter Lov om almene boliger § 5 stk. 2. Da borgerens funktionsnedsættelse ikke er fuldt ud belyst, kan det ikke udelukkes, at borgeren reelt har behov for et botilbud, der også kan dække behovet for observation/overvågning. Medmindre borgeren ønsker at blive boende i henhold til lejekontrakten.

10.4 Tema 4 - Manglende opfølgning på borgerens hjælpebehov

Det følger af servicelovens § 148, at kommunen har pligt til løbende at følge op i de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Kommunen skal herunder være opmærksom på, om der er behov for at yde andre former for hjælp. Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

Når en borger har fået ophold i et botilbud, er det fortsat kommunens ansvar at følge op på, om borgeren får dækket sit hjælpebehov. Botilbuddet alene kan ikke følge op på borgerens hjælpebehov, idet det er kommunen, der træffer afgørelser om hjælp efter serviceloven.

Afgørelser om botilbud skal ifølge servicelovens § 3 indeholde oplysninger om den konkrete indsats og formålet med dem. Det følger endvidere af servicelovens § 89, at afgørelser om socialpædagogisk støtte efter § 85 skal oplyses skriftligt, medmindre der er tale om mindre begunstigende justeringer.

Det er derfor kommunen, der skal sikre opfølgningen i botilbudssager og i sager om socialpædagogisk støtte. Hvis kommunen ikke løbende følger op på sagerne, og borgerens behov for hjælp i mellemtiden ændrer sig, er der risiko for, at borgeren ikke er tilstrækkeligt kompenseret for sit hjælpebehov, eller at borgeren i andre situationer bliver overkompenseret.

Den juridiske sagsgennemgang viser, at kommunen ikke har foretaget opfølgning på borgernes støttebehov i fire sager. Disse sager præsenteres nærmere i tekstboksen på næste side.

Vi gør opmærksom på, at der i sag 4 ikke er en egentlig afgørelse om botilbud eller socialpædagogisk støtte. Vi har alligevel inddraget sagen, da den illustrerer retsvirkningen ved, at der ikke er fulgt op i sagen.

Fire sager med manglende opfølgning på borgerens hjælpebehov

Sag 4 handler om en borger, der er sent udviklet, debil og angst. Borgeren bliver bevilget et botræningsophold med socialpædagogisk støtte i 2007, men der er ikke en afgørelse i sagen. Det fremgår af sagens akter, at der er foretaget en funktionsevnevurdering i 2009, og at der bliver fulgt op på borgerens hjælpebehov i 2012. Der er ikke oplysninger om, hvorvidt kommunen har fulgt op på støtten i perioden herefter. Det fremgår således ikke af sagens akter, om borgerens funktionsevne har ændret sig i den mellemliggende periode, om borgeren har et ændret hjælpebehov, og om botilbuddet med tilknyttet støtte fortsat kan dække behovet.

I **sag 7** har kommunen bevilget en borger med en erhvervet senhjerneskade et botilbud efter



almenboliglovens § 5, stk. 2 med socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Det fremgår af afgørelsen om støtte, at opfølgning på støtten skal ske efter 3 måneder, men det fremgår ikke af sagens akter, at kommunen har foretaget opfølgning i sagen.

Sag 14 handler om en borger med mani-depressiv lidelse og udviklingshæmning. Borgeren er bevilget et nyt botilbud efter almenboliglovens § 105, stk.2, idet det gamle botilbud ikke længere kan dække borgerens støttebehov som følge af begyndende demens. Det er i sagen uklart, om det nye botilbud kan dække borgerens behov. Det er ligeledes uklart, om kommunen har været berettiget til at flytte borgeren fra det tidligere botilbud, eller om magtanvendelsesreglerne skulle have været anvendt. Kommunen afholder et statusmøde i oktober 2015, hvor det fremgår af mødenotatet, at næste opfølgning vil ske i efteråret 2017.

I **sag 18** bevilger kommunen et botilbud med lejekontrakt og socialpædagogisk støtte til en borger med ADHD og tilknytningsforstyrrelser. Borgerens egenbetaling i botilbuddet reguleres løbende, men det fremgår ikke af sagens oplysninger, at der bliver fulgt op på botilbuddet.

11. Metodiske bemærkninger

I det følgende præsenteres de kriterier, vi har bedt Hedensted Kommune om at indsende sager i forhold til, og centrale metodiske valg med relevans for sags gennemgangen.

11.1 Kriterier for sagsindkaldelse

Vi har indkaldt sagerne efter følgende kriterier:

- 10 sager om bevilling efter servicelovens § 85, hvor borgeren har ophold i en bolig efter almenboliglovens § 105.
- 5 sager om afslag på borgerstyret personlig assistance efter servicelovens § 96
- 5 sager om afslag efter servicelovens § 97
- Enkelte sager hvor borgeren aldersmæssigt befinder sig i overgangen fra barn til voksen. Dette muliggør et fokus på samarbejdet mellem de kommunale forvaltninger i overgangen fra barn til voksen.
- Sagerne skulle have en vis kompleksitet. Det indebærer dels, at der er oplyst om et støttebehov hos borgeren af et vist omfang. Støttebehovet kan være som følge af betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne⁴. Dels indebærer det, at sager, hvor borgeren eksempelvis får ændret den

⁴ Bemærk, at personer, hvis funktionsnedsættelse hovedsageligt skyldes psykiske vanskeligheder, ikke er omfattet af Task forcens målgruppe. Med psykiske vanskeligheder menes forstyrrelser i adfærd-, tanke-, følelses-, stemnings- og fantasilivet. Herunder affektive lidelser, psykotiske tilstande, nervøse og stressrelaterede lidelser, personlighedsforstyrrelser, tilknytningsforstyrrelser og spiseforstyrrelser. *Psykiske vanskeligheder kan være en del af personens samlede problematik, men ikke den primære årsag til funktionsnedsættelsen.* Derimod er personer, hvis funktionsnedsættelse hovedsageligt skyldes en intellektuel/kognitiv forstyrrelse, indbefattet i målgruppen for Handicap Task forcens arbejde. Herunder demens, hjerneskade og udviklingsforstyrrelser som eksempelvis autisme.



socialpædagogiske støtte med et mindre antal timer, typisk ikke vil være at betragte som en kompleks sag.

- Sagsforløbet skulle gå to år tilbage fra tidspunktet for kommunens sidste afgørelse i sagen. Kommunens sidste afgørelse skulle ligge i perioden 31. december 2013 - 1. januar 2016. Sagsbehandling efter d. 1. januar 2016 indgår *ikke* i vurderingen.
- For at sikre en tilfældig udvælgelse af sagerne skulle Hedensted Kommune udtrække de nyeste sager først. Det vil sige, at den første sag vedrører den nyeste afgørelse truffet før den 1. januar 2016, den anden sag vedrører den næst nyeste afgørelse før den 1. januar 2016 og så fremdeles.

Hedensted Kommune er blevet bedt om at indsende kopi af samtlige sagsakter for kommunens seneste afgørelse i sagen. Vi har som udgangspunkt vurderet på sagsbehandlingen to år tilbage fra tidspunktet for kommunes sidste afgørelse i sagen og frem til 1. januar 2016.

Endvidere gælder det kriterium, at sagerne i sagsmålingen ikke tidligere må have været påklaget til Ankestyrelsen.

I sagsmålingen indgår færre sager om ledsagelse efter servicelovens § 97 end forudsat i ovennævnte kriterier for sagsindkaldelse. Det skyldes, at kommunen ikke havde flere sager, der opfyldte de angivne kriterier for udvælgelsen. Kommunen har i stedet indsendt yderligere to sager efter servicelovens § 85 og en efter servicelovens § 107. Se afsnit 2 for information om karakteristik af sagerne.

Endvidere har det ikke været muligt for kommunen at finde fem sager efter servicelovens § 96, der opfylder kriterierne for sagsindkaldelse. Disse sager er i stedet blevet udskiftet med sager efter servicelovens §§ 85 og 107. I nogle af de indsendte sager om bevilling efter § 85, hvor borgeren skulle have ophold i en bolig efter almenboliglovens § 105, har borgeren i stedet haft ophold i en bolig efter almenboliglovens § 5, stk. 2. Disse sager er ikke blevet udskiftet, da en bolig efter almenboliglovens § 5, stk. 2, i lighed med en bolig efter almenboliglovens § 105 har karakter af en permanent boform, hvilket er det afgørende.

Der er to sager, som er blevet målt som afgørelser efter servicelovens § 107 i stedet for afgørelser efter servicelovens § 85. Det skyldes, at afgørelserne om § 107 fremhæver sagernes problemstillinger bedre end afgørelserne efter § 85. Fælles for sagerne er, at kommunen har indsendt dem som bevillinger efter § 85.

Fordelingen mellem sagernes afgørelser fremgår af rapportens afsnit 2 om sagskarakteristik.

11.2 Den anvendte skala til vurdering af sagerne

I det spørgeskema, der ligger til grund for Ankestyrelsens sagsgennemgang, er anvendt forskellige skalaer til at besvare spørgsmålene:

- Den første skala sonder mellem svarkategorierne "i høj grad", "i nogen grad", "i ringe grad" og "slet ikke".
- Den anden skala sonder mellem svarkategorierne "ja", "nej", "ikke relevant" og "ved ikke".

Til begge skalaer knytter sig et bemærkningsfelt, vi har anvendt til at notere yderligere væsentlige forhold for sagsmålingen med relation til det spørgsmål, som det konkrete bemærkningsfelt vedrører.

Til brug for at gennemføre sagsmålingen er der udarbejdet en manual med henblik på at sikre ensartethed i besvarelserne af de enkelte spørgsmål. For de spørgsmål, hvor den første skala gælder, specificerer manualen, hvad der ligger i den enkelte svarmulighed, der er tilpasset de konkrete spørgsmål i spørgeskemaet.



Her følger et eksempel fra manualen på, hvordan den første skala er defineret i forhold til at besvare følgende spørgsmål fra spørgeskemaet:

"Er sagen tilstrækkeligt oplyst?"

- "I høj grad" dækker over de situationer, hvor sagen er tilstrækkeligt oplyst.
- "I nogen grad" dækker over de situationer, hvor sagen kunne have været bedre oplyst.
- "I ringe grad" dækker over de situationer, hvor sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse.
- "Slet ikke" dækker over de situationer, hvor sagen på ingen måde er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse.
- "Ikke relevant" dækker over de situationer, hvor spørgsmålet ikke har betydning for sagens resultat.
- "Ved ikke" dækker over de situationer, hvor spørgsmålet ikke kan besvares ud fra sagens oplysninger.



Bilag 2: Socialfaglig gennemgang af 5 sager fra Hedensted Kommune

Socialfaglig gennemgang af 5 sager fra Hedensted Kommune

Som led i Handicap Task forcens sagsmåling af 20 sager i Hedensted Kommune, er der socialfagligt gennemgået fem af de indsendte sager. Sagerne er gennemgået d. 15. – 16. marts 2016.

De fem sager fordeler sig som følge:

- 2 borgersager med bevilling vedrørende SEL § 107 - overgang fra barn til voksen
- 1 borgersag med bevilling vedrørende SEL § 107
- 2 borgersager med bevilling vedrørende SEL § 85

Ved den socialfaglige gennemgang er der især fokuseret på:

- Overgang fra barn til voksen
- Formål og mål med indsatsen
- Inddragelse af borgeren

Overgang fra barn til voksen

I to af de gennemgåede sager er der tale om borgere, som, før de fylder 18 år, modtager handicapkompenserende ydelser. Kommunen har en fastlagt procedure vedrørende overgang fra barn til voksen og dermed overgang fra kommunens Læring, Børn og Familie til kommunens Social omsorg, Velfærdsrådgivning.

I den ene sag fremgår det af journalnotater og dokumenter, at der som foreskrevet er udarbejdet en tjekliste forud for mødet for den gode overgang, som i denne sag finder sted cirka et halvt år før, borgeren fylder 18 år, ligesom der foreligger referat af mødet. Der foreligger en grundig beskrivelse af borgerens funktionsniveau forud for mødet for den gode overgang. Frem til borgeren fylder 18 år og under arbejdet med at undersøge relevant voksentilbud, afholdes der møder mellem de relevante aktører i sagen. Der afholdes overdragelsesmøde med deltagelse af borgerens forældre, da kommunen har truffet afgørelse om det konkrete voksentilbud, men uden borgerens deltagelse. Det ses, at såvel forældre som borger har været inddraget under forløbet. Det begrundes i sagen, hvis forældre og borger ikke har været inddraget eller indkaldt til møder.

I den anden sag indkaldes der til internt overdragelsesmøde et halvt år før, borgeren fylder 18 år med deltagelse af relevante samarbejdsparter, og der er indhentet og udarbejdet dokumenter til beskrivelse af borgerens funktionsniveau forud for mødet. Umiddelbart efter det interne overdragelsesmøde indkaldes borgeren og forældrene til overdragelsesmøde med deltagelse af afgivende og modtagende sagsbehandler.

Det fremgår ikke af mødereferater eller journalnotater, om kommunen har taget stilling til eventuel ansøgning om etablering af værgemål, hvilket vurderes at ville have været relevant i den ene sag på grund af den unges funktionsniveau.

Overordnet set er der rettidigt i forløbet iværksat samarbejde mellem Læring, Børn og Familie og Social omsorg, Velfærdsrådgivning vedrørende overgang fra barn til voksen. I sagerne forefindes der mødeindkaldelser og referater af overdragelsesmøderne, der er kontinuerlig journalføring, og relevante



samarbejdsparter har været inviteret til og deltaget i møderne, eksempelvis UU vejleder, Beskæftigelse og sagsbehandler fra såvel Læring, Børn og Familie som fra Social omsorg, Velfærdsrådgivning. Borgeren, forældre og samarbejdsparter oplyses om sagsbehandlerskifte ved overgang fra barn til voksen. Voksenudredningsmetoden (VUM) er anvendt som socialfaglig metode til udredning af borgeren i forbindelse med indstilling og afgørelse vedrørende botilbud efter det fyldte 18. år.

Indsatsformål, indsatsmål og § 141 handleplan – VUM

VUM er anvendt helt eller delvist som udredningsmetode i to af de fem sager. Sagerne lever til dels op til principperne i VUM og principperne for god sagsbehandling, hvor især inddragelse af borgeren og ressourcefokus i sagsbehandlingen vægtes.

Borgerens (pårørende/værges) oplysninger / bemærkninger mangler helt i en af de to sager, ligesom borgerens holdning til indsatsen ikke fremgår af VUM. Borgerens holdning fremgår dog i referat af første opfølgingsmøde efter flytning til voksentilbud. Sagsbehandlerens bemærkninger mangler i begge sager. Samlet vurdering af funktionsniveau og støttebehov mangler helt eller delvist i begge sager. I ingen af de to sager, hvor der er udarbejdet VUM, er borgerens ressourcer beskrevet.

I fire sager fremgår det af VUM eller journalnotat, at borgeren er tilbudt en § 141 handleplan. I en af disse sager fremgår det ikke af sagen, om borgeren ønsker en sådan, og der foreligger ingen handleplan i sagen. I en sag fremgår det, at borgeren ikke er tilbudt en handleplan, og begrundelse herfor mangler.

Indsatsformål og indsatsmål fremgår helt eller delvist i de fem sager enten beskrevet i VUM, i handleplan, i afgørelsesbrev til borgeren eller i journalnotat. For sagerne gælder, at indsatsformål og indsatsmål ikke er konkrete eller mangler helt.

Ved udredning af borgeren er dennes oplysninger centrale under henvisning til borgerens inddragelse i sagsbehandlingen og for at fastholde fokus på borgerens egne synspunkter vedrørende udfordringer, ønsker og ressourcer. Med udgangspunkt i borgerens oplysninger, oplysninger fra andre og sagsbehandlerens egne observationer, analyser m.v. foretager sagsbehandleren en samlet faglig vurdering af sagen og borgerens situation til brug ved vurdering af hvilke indsatser, der kan tilgodese borgerens behov. Indsatsformålet beskriver det overordnede mål med indsatsen og suppleres af indsatsmålene, som skal være retningsgivende for levering af indsatsen og samtidig kunne danne grundlag for en evaluering og vurdering af, om de ønskede mål for indsatsen nås. Indsatsmålene skal være konkrete, målbare og realistiske.



Inddragelse af borgeren

I fire sager fremgår det af journalnotater, at borgeren løbende har været inddraget i sagen. I en sag ses det ikke, at borgeren har været direkte inddraget. Inddragelsen er sket via pårørende, dog uden at det dokumenteres, at der er en værgemålbesikkelse.

Det vurderes samlet set, at der er opmærksomhed på borgerens inddragelse i egen sag. Borgeren orienteres løbende om sagsforløb enten via brev eller mail eller via møder med sagsbehandler, som foregår såvel hos borgeren som på kommunen. Under hensyntagen til borgerens funktionsniveau vurderes det i hvert enkelt tilfælde, hvilken form for orientering borgeren bedst kan profitere af. I fire sager er der opmærksomhed på indhentelse af borgerens samtykke, eksempelvis når pårørende ønsker oplysning om borgeren eller ønsker at blive inddraget i beslutninger og afgørelser.



Bilag 3: Materialeliste

Analysereport: Hedensted Kommune

Task forcen på handicapområdet
Materialeliste



Materialer

Satspuljepartierne blev i 2014 enige om at etablere en Task force på området børne- og voksenhandicap. Task forcen er et samarbejde mellem Socialstyrelsen og Ankestyrelsen.

Formålet med Task forcen er at gå i dialog med og rådgive kommunale ledere og sagsbehandlere på handicapområdet om, hvordan de kan udvikle kvaliteten af kommunens sagsbehandling med henblik på at fremme læring og faglig kapacitetsopbygning.

Som grundlag for samarbejdet mellem kommunen og Task forcen, vil vi gerne indsamle de materialer, som beskriver rammer og praksis for jeres arbejde. Materialerne danner en central baggrund for at forstå jeres praksis.

I det følgende oplistes og beskrives en række materialer, der sætter rammerne for arbejdet på voksenhandicapområdet.

I skal udelukkende sende allerede eksisterende og gældende dokumenter. I skal således ikke udarbejde dokumenter til dette formål. I bedes nummerere alle filnavne for de sendte materialer.

I nedenstående materialeliste bedes I anføre titlen og nummeret på de materialer, I har sendt til Task forcen. Nummeret skal stemme overens med det nummer, I har angivet i filnavnet. Listen over materialer udgør en bruttoliste, og i det omfang I ikke har dokumenter i jeres kommune, bedes I notere dette i skemaet.

I bedes også beskrive, hvilke oplysninger Task forcen vil kunne hente via kommunens hjemmeside, og i så fald indsætte link til pågældende materialer.

Kommunenavn: Hedensted Kommune

Tilgængeligt materiale (indsæt liste over titler og vedlæg materiale)	
<p>1. Organisationsdiagram</p> <p><i>Organisationsdiagram for voksenhandicapområdet samt evt. tværgående funktioner i kommunen, der understøtter arbejdet på voksenhandicapområdet (eks. økonomi- eller administrative funktioner).</i></p> <p><i>Sammensætning af personale på voksenhandicapområdet herunder antal ansatte (ledelse og medarbejdere), opdeling i evt. grupper/teams.</i></p>	<p>1. Organisationsdiagram Social Omsorg</p>
<p>2. Politikker, strategier og overordnede styringsdokumenter</p> <p><i>Det drejer sig om politikker, strategier og overordnede styringsdokumenter der har relevans for voksenhandicapområdet (eksempelvis kommunens handicappolitik, beskæftigelsespolitik og/eller sundhedspolitik) Det kan også handle om overordnede masterplaner, virksomhedsplaner m.m., som sætter rammerne for kommunen, i det omfang det har betydning for arbejdet på voksenhandicapområdet.</i></p>	<p>2. Arbejdsgrundlag 2014 3. Handicappolitik for Hedensted Kommune 4. Strategi og implementeringsplan for Velfærdsrådgivningen 5. Personalepolitik Hedensted Kommune 6. Rammeaftale 2016 7. Tids- og procesplan ny handicappolitik 8. Ledelse og struktur 2015 9. Politisk struktur og ansvarsfordeling 10. Mod fremtidens velfærd (fra intra) 11. Styrelsesvedtægt</p>
<p>3. Kvalitetsstandarder, serviceniveau, ydelseskatalog</p> <p><i>Herunder beskrivelser af jeres kvalitetsstandarder, serviceniveau, både politisk vedtagne og evt. viderebearbejdnings til administrativ brug. Det kan også være ydelseskataloger eller beskrivelser, der definerer jeres ydelser eller ydelsespakker.</i></p>	<p>12. Katalog for Kvalitetsstandarder – fagpersoner 13. Nye veje til det gode liv – borgerrettet 14. Svarfrister Hedensted Kommune 15. Pjece til brugerne § 97</p>



<p>4. Administrationsgrundlag</p> <p><i>Herunder kommunens samlede eller forvaltningens særskilte administrationsgrundlag. (Overordnede styringsredskaber, der sikrer ensartede retningslinjer og arbejdsgange).</i></p>	
<p>5. Arbejdsgangsbeskrivelser</p> <p><i>Vedrører beskrivelser af de arbejdsgange og retningslinjer det er besluttet at arbejde efter på voksenhandicapområdet.</i></p> <p><i>Det kan eksempelvis være:</i></p> <p><i>Beskrivelser af sagsflow (fra sagsåbning til afslutning af sag).</i></p> <p><i>Retningslinjer og manualer for sagsbehandling.</i></p> <p><i>Beskrivelser af borgernes indgang til kommunen.</i></p> <p><i>Beskrivelse af, hvordan og efter hvilke principper sager visiteres til den enkelte sagsbehandler mv.</i></p> <p><i>Visitation til grupper/teams der varetager særlige sagstyper</i></p> <p><i>Beskrivelse af procedurer for overgang fra barn til voksen.</i></p> <p><i>Beskrivelser af sagsgange for faglig ledelse eksempelvis ifht. beslutninger og sparring.</i></p>	<ol style="list-style-type: none">16. Sagsstyring – sagsoversigt (opdateres månedligt)17. Procedure Boligvisitation18. Procedure Den Gode Overgang, rev. 201619. § 96 oplæg20. Oplæg vedr. pædagogisk ledsagelse21. Checkliste for Den Gode Overgang22. Procedure opholdsbetaling23. Procedure visitation til § 103 og § 10424. Visitation til bofællesskab25. Procedurer for samarbejds møder ml. socialrådgivere og pædagoger i bofællesskaberne26. Procedure vedr. visitation § 8527. Procedure § 85 opfølgning28. Udbetaling af årligt engangsbeløb § 97 til ledsager



<p>6. Kompetenceplaner</p> <p><i>Kompetenceplaner (fx bevillingskompetencer), herunder funktionsbeskrivelser - fx beskrivelser af ansvar og opgaver på forskellige poster i organisationen. Både på ledelses- og medarbejderniveau.</i></p>	<p>29. Kompetence til at anmode om værgemål</p>
<p>7. Personaleudvikling</p> <p><i>Nuværende uddannelsesniveau samt aktuelle planer for kompetenceudvikling i organisationen med relevans for voksenhandicapområdet.</i></p>	<p>30. Kommissorium § 100 Task Force</p>
<p>8. Snitfladebeskrivelser</p> <p><i>Beskrivelser af, hvordan snitflader op mod tilstødende områder håndteres konkret. Det kan eksempelvis være snitflader til børnehandicapområdet, udsatte voksne, sundhed og ældre samt jobcentret herunder, hvordan der sikres videndeling og sammenhæng i indsatsen på tværs af områderne.</i></p>	<p>31. Samarbejde mellem myndighedsafdeling og sygeplejevisitatorer</p> <p>32. Samarbejdsrum</p>
<p>9. Ledelsesinformation – oversigter over ledelsesrapportering</p> <p><i>Vedrører nyeste eksempel på ledelsesrapporteringen. Fx nyeste budgetopfølgning og ledelsesinformation til politisk ledelse.</i></p> <p><i>Beskrivelser af hvordan ledelsesinformation på voksenhandicapområdet dannes, og hvordan ledelsesinformation tilgår medarbejderniveau.</i></p>	<p>33. Indikatorer bruttoliste</p> <p>34. Social Omsorg – version 4 (kvartalsvis rapportering til øverste ledelse og politikerne)</p>
<p>10. Status- eller årsrapporter</p> <p><i>Herunder eventuelle løbende statusrapportering til politisk niveau eller årsrapporter til politisk niveau.</i></p>	



11. Andre materialer der ikke er nævnt i ovenstående

Herunder Links til hjemmeside Eventuelle procespapirer, vejledninger, manualer og skabeloner af relevans for voksenhandicapområdet.

- 35.Div. links
36. Genstart – brochure hjerneskade
37. Hjerneskadekoordinator – pjece
38. Regler ift. tavshedspligt – personale
39. Regler ift. tavshedspligt – borger
40. Samarbejdsaftale ledsagelse hospitalsbehandling
41. Samarbejdsaftale ASV
42. Samarbejdsaftale hjerneskadeteam – Vejlefjord
43. Brochure Ungeindsatsen
44. Tilbudskatalog Jobcenter
45. Bilag fra ansøgning til Task Force
46. Boligkapacitet på handicapområdet

Bilag 4: Resumé af interview med fire borgere og en pårørende

Resumé af interview med fem borgere i Hedensted Kommune

Som led i Task forcens dataindsamling i Hedensted Kommune er der afholdt interviews med fem borgere i forhold til, hvordan de oplever sig inddraget i sagsbehandlingen.

De fem interviewede borgere er i aldersgruppen 23 til 67 år og har forskellige handicaps. Tre borgere bor i botilbud i henhold til ABL § 105 og modtager støtte efter servicelovens § 85. Borgerens kontaktpædagog deltog i to af de tre interviews. En borger modtager støtte efter servicelovens § 107, og kontaktpædagogen deltog i interviewet. En borger modtager støtte efter servicelovens § 97.

Interviewsene har primært haft fokus på borgerens inddragelse i sagsbehandlingen frem til bevilling af støtte og inddragelse i øvrigt samt kontakten til kommunen.

Forudsætninger

Det skal understreges, at der ikke kan tegnes et generelt billede af Hedensted Kommunes praksis for inddragelse af borgere i sagsbehandlingen på baggrund af de fem interviews. Interviewsene giver dog nogle opmærksomhedspunkter for, hvor Hedensted Kommune med fordel kan optimere indsatsen i forhold til inddragelse af borgerne i sagsbehandlingen.

Borgerens inddragelse i sagsbehandlingen frem til bevilling af støtte og inddragelse i øvrigt samt kontakten til kommunen.

Alle borgere beskriver, at de generelt er blevet inddraget og hørt i forhold til bevilling af støtten. De føler sig alle inddraget i de afgørelser, der træffes omkring dem. Inddragelsen er ikke altid sket via kommunens sagsbehandler, men eksempelvis via pårørende eller medarbejdere på bostederne.

Fire borgere fortæller, at de ikke kender navn eller telefonnummer på sagsbehandleren i Hedensted Kommune. De er ikke bekendt med, hvordan de kommer i kontakt med sagsbehandleren, hvis de skulle få brug for det. I første omgang ville alle fire henvende sig til kontaktpædagogen for at få hjælp til det ønskede og herefter eventuelt få kontaktpædagogen til at kontakte sagsbehandleren. Der er dog ingen af de fire borgere, som har haft brug for at rette henvendelse til kommunens sagsbehandler.

Tre borgere oplyser, at sagsbehandleren som regel deltager i statusmøderne, som afholdes på bostedet. De er lidt usikre på, hvor ofte der holdes statusmøder. En borger mener, at det er en gang hvert andet år medens to borgere mener, at det er en gang om året. En af borgerne fortæller, at det kan være svært at deltage i møderne. Borgeren forstår ikke altid, hvad der bliver talt om, og ved ikke helt hvad han selv skal sige. Tre borgere ser ikke sagsbehandleren mellem de planlagte statusmøder, ligesom de ikke taler alene med sagsbehandleren ved disse lejligheder.



En borger fortæller, at han for nylig er flyttet til nuværende lejlighed. Han har været inddraget i flytningen og kender både tidligere sagsbehandler og nuværende sagsbehandler. Han har deltaget i et møde, hvor såvel den afgående sagsbehandler som den nye sagsbehandler deltog. Den afgående sagsbehandler har besøgt ham i den nye lejlighed, og han får besøg af den nye sagsbehandler, når han har boet i lejligheden i tre måneder.

En borger har ikke selv været involveret i flytningen til nuværende botilbud. Borgeren fortæller, at de pårørende talte med sagsbehandleren, og hun mødte ikke selv sagsbehandleren.

En borger fortæller, at han føler sig inddraget og hørt af sagsbehandleren, og at denne har god forståelse for hans situation og betydningen af hans handicap. Ved behov kommer sagsbehandleren på besøg i hjemmet, og han oplever, at sagsbehandlingen er grundig. Sagsbehandlingen opleves dog langsommelig, og kommunen er længe om at træffe en afgørelse.

Tre borgere er ikke bekendt med, om de har en handleplan. Med lidt hjælp fra kontaktpædagogen kan to borgere huske, hvilke indsatsmål, der aktuelt arbejdes med. Borgerne er selv med til at bestemme hvilke mål, der skal arbejdes med, og målene opstilles i samarbejde med kontaktpædagogen.

Opsamling på borgerinterview

Af borgerinterviewsene fremgår det, at borgerne som udgangspunkt føler sig inddraget og hørt.

Der er dog problematikker i forhold til:

- Sagsbehandleren bør være opmærksom på borgerens retssikkerhed, når inddragelsen af borgeren ikke sker via sagsbehandleren men via eksempelvis pårørende eller medarbejdere på bostederne.
- Ikke alle borgere kender navn eller telefonnummer på kommunens sagsbehandler, og de er ikke bekendt med, hvordan de kommer i kontakt med sagsbehandleren.
- Sagsbehandleren har i flere tilfælde ikke individuelle samtaler med borgeren.
- Indsatsmål opstilles alene i et samarbejde mellem borgeren og dennes kontaktpædagog.

Bilag 5: Om Task forcen på handicapområdet

Præsentation af Task forcen

Det overordnede formål med Task forcen er at understøtte en positiv udvikling af kvaliteten i kommunernes sagsbehandling på handicapområdet bl.a. gennem rådgivning af og dialog med kommunale ledere og sagsbehandlere på handicapområdet. Task forcen kan hjælpe kommunerne med at sikre et helhedsorienteret perspektiv i deres arbejde og løfte kvaliteten på handicapområdet. Task forcen har således til formål at fremme læring og faglig udvikling i kommunerne. Task forcen kan støtte kommunerne i at styrke kvaliteten i deres sagsbehandling og dermed i højere grad opnå et forbedret grundlag til at træffe korrekte afgørelser, med udgangspunkt i de behov borgere med handicap måtte have. Kommunen kan herved opnå størst mulig effekt af den sociale indsats for borgere med handicap.

Task forcens ydelser kan bestå af enkeltstående oplæg, der skal give viden om og indsigt i et afgrænset tema. De kan også bestå af et længerevarende forløb, hvor Task forcen på baggrund af et analysearbejde i en kommune kan rådgive og gå i dialog med ledelse og sagsbehandlere i kommunen med henblik på at understøtte en positiv udvikling af kvaliteten i kommunens sagsbehandling på handicapområdet.

Task forcen og dens ydelser er et tilbud, som alle kommuner kan benytte sig af. Længerevarende forløb tildeles kommuner på baggrund af ansøgningsrunder. Det er frivilligt, om og i hvilket omfang, kommunerne vil benytte sig af Task forcen. Task forcen kan hjælpe kommunerne med at pege på udviklingsområder, men det er entydigt kommunernes ansvar at overholde lovgivningen på området. Det er også kommunernes ansvar at udarbejde og gennemføre en eventuel udviklingsplan på baggrund af Task forcens analyser og anbefalinger.

Task forcen består af et konsulenthold sammensat af medarbejdere fra Socialstyrelsen og Ankestyrelsen. De allerede eksisterende tilbud i Ankestyrelsen og Socialstyrelsen vil blive tænkt ind som delelementer i et samlet udviklingsforløb efter behov og relevans. Task forcen vil dog ikke blive involveret i rådgivning af borgere med handicap.

Analysens formål

Denne rapport er resultatet af Task forcens analyse af Hedensted Kommunes arbejde og praksis med sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Formålet med rapporten er at bidrage til læring og udvikling i Hedensted Kommune ved at pege på forhold, der fremstår velfungerende, og som vurderes at være en styrke ved kommunens indsats, samt hvilke forhold der er udfordrende for kommunen. Rapporten ser på mulighederne for udvikling eller forbedring af den daglige praksis i forhold til sagsbehandlingen eller de retningslinjer, der er lagt herfor. Der er taget udgangspunkt i aktuell viden om nærværende og tidligere praksis i Hedensted Kommune set i et fremadrettet perspektiv. På baggrund af analysen og med udgangspunkt i de identificerede udfordringer giver Task forcen en række anbefalinger, som Hedensted Kommune efterfølgende kan adressere i den udviklingsplan, som kommunen kan udarbejde.

De analyser og vurderinger, der er foretaget i analysen, koncentrerer sig om de otte centrale temaer og foretages på baggrund af juridisk og socialfaglig viden, samt aktuelt bedste viden om praksis på området.



Analysen kan fremhæve forhold, hvor der er fremkommet divergerende oplysninger i forbindelse med dataindsamlingen, eksempelvis divergenser imellem forskellige interviewdeltagere.

Det videre forløb på baggrund af Task forcens analyse

Med afsæt i Task forcens analyse og anbefalinger beslutter kommunen, i dette tilfælde Hedensted Kommune, om de vil udarbejde en udviklingsplan, som skal sætte rammen for et udviklingsforløb i kommunen. Formålet med udviklingsplanen er at udvikle kommunens sagsbehandling på handicapområdet på baggrund af analysen, herunder at formulere en klar målsætning med klare succeskriterier for udviklingsforløbet. Det forudsætter, at der eksisterer en fælles forståelse af opgaven mellem Hedensted Kommune og Task forcen, og de forpligtelser begge parter har i et udviklingsforløb.

Task forcens bidrag til konkrete aktiviteter vil blive leveret i dialog med Hedensted Kommune.

Task forcen udarbejder på baggrund af udviklingsplanen en samarbejdsaftale mellem Task forcen og kommunen om det udviklingsforløb, der skal sikre gennemførelse af udviklingsplanen. Samarbejdsaftalen specificerer blandt andet, hvilke ressourcer kommunen skal afsætte for, at Task forcens ydelser kan leveres efter intentionerne samt eventuelle ydelser fra andre leverandører og aktører i udviklingsforløbet. I samarbejdsaftalen indgår desuden et antal milepæle, der skal give mulighed for at stoppe eller justere udviklingsforløbet, hvis det vurderes, at de forventede resultater ikke kan nås. Som en del af opfølgningen på udviklingsforløbet foretager Ankestyrelsen og VISO endvidere som en fast del af konceptet en statusmåling af et antal konkrete sager på voksenhandicapområdet med henblik på at vurdere udviklingen i kvaliteten af sagsbehandlingen.