



Taskforcen

på handicapområdet

Statusrapport
Slagelse Kommune

Indhold

Indledning	2
Statusrapportens datagrundlag	2
Sammenfatning	3
Taskorcens bemærkninger til kommunens redegørelse	4
Politik og strategi	4
Faglig ledelse	5
Sagsbehandling	7
Helhed og sammenhæng	12
Bilag 1: Ankestyrelsens juridiske gennemgang af 17 sager	14
Bilag 2: VISOs socialfaglige gennemgang af fem sager	50
Bilag 3: Kommunens redegørelse	59
Bilag 4: Taskorcens ydelser i udviklingsforløbet	74

Indledning

Denne rapport giver en afsluttende status på Slagelse Kommunes udviklingsarbejde på voksenhandicapområdet. Statusrapporten er udarbejdet som led i et samlet analyse- og udviklingsforløb mellem kommunen og taskforcen på handicapområdet, der blev igangsat september 2023.

I analyserapporten gav taskforcen en række anbefalinger, som kommunen har arbejdet videre med i udviklingsforløbet. Statusrapporten sammenholder taskforcens anbefalinger med kommunens udviklingsaktiviteter og resultater. Det giver en indikation af kommunens styrker, og hvilke områder kommunen med fordel kan arbejde videre med efter forløbets afslutning.

Statusrapportens datagrundlag

Statusrapporten er baseret på følgende:

- Ankestyrelsen har foretaget en juridisk gennemgang af 17 sager fra Slagelse Kommune. VISO har foretaget en socialfaglig gennemgang af fem af de 17 sager. Ankestyrelsens juridiske gennemgang og VISOs socialfaglige vurdering giver et indtryk af den aktuelle sagsbehandlingskvalitet. Resultaterne af den juridiske og den socialfaglige sagsgennemgang fremgår af bilag 1 og 2.
- Slagelse Kommunes redegørelse. Kommunen har udarbejdet en redegørelse, der beskriver, hvilke udviklingsaktiviteter kommunen har igangsat, status på udviklingsaktiviteterne, og hvad effekten har været af udviklingsarbejdet. Kommunens redegørelse er vedlagt som bilag 3.

Taskforcen tager forbehold for, at den juridiske sagsgennemgang kun omfatter 17 sager, og at den socialfaglige sagsgennemgang kun omfatter fem sager. Taskforcen er desuden opmærksom på, at kommunen kan have gennemført tiltag, hvis virkning først er slået igennem, efter at de pågældende sager er blevet indhentet.

Sammenfatning

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har arbejdet med en række af taskforcens anbefalinger fra analyseforløbet, men at der fortsat er en række udviklingsområder.

Det er taskforcens vurdering, at kommunen har arbejdet på at sikre en overordnet politisk og strategisk styring af voksenhandicapområdet. Kommunen har blandt andet udarbejdet en socialstrategi, som skaber en strategisk ramme for det samlede arbejde i Center for Handicap og Psykiatri. Desuden har kommunen opdateret sine kvalitetsstandarder samt styrket indsamlingen af faglig og økonomisk ledelsesinformation til styring af voksenhandicapområdet. Kommunen kan fortsat være opmærksom på, hvordan ledelsesinformationen formidles med henblik på læring og udvikling af praksis.

Taskforcen vurderer, at kommunen har en faglig ledelse, som understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Kommunen har styrket mulighederne for sparring og videndeling ved at indføre læringscaféer og etablere et fast forum til at understøtte deling af viden om ny lovgivning og principmeddelelser samt læring fra Ankestyrelsens omgørelser. Kommunen har herudover arbejdet med den strategiske kompetenceudvikling ved at fastlægge fire faglige tilgange som et fælles fagligt grundlag i Center for Handicap og Psykiatri. Endelig har kommunen igangsat et lærende ledelsestilsyn, som også har fokus på den faglige kvalitet.

Det er taskforcens vurdering, at kommunen har en overvejende ensartet og systematisk sagsbehandlingspraksis. Slagelse Kommune har udarbejdet en række retningslinjer, der understøtter sagsbehandlingen, herunder en håndbog for god sagsbehandling, som indeholder VUM 2.0., arbejdsgange, snitflader og samarbejdsaftaler mm. Kommunen har desuden styrket sin praksis for arbejdet med mål, handleplaner og inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen.

Taskforcens analyse viser dog også, at der fortsat er behov for, at kommunen styrker sagsbehandlingen på en række områder. Kommunen bør fortsat have fokus på at sikre tilstrækkelig sagsoplysning og begrundelse samt at foretage korrekte vurderinger. Derudover bør kommunen sikre, at de har det fornødne hjemmelsgrundlag til at træffe afgørelse, samt at borgerne kan give informeret samtykke. Ydermere bør kommunen fortsat styrke sin praksis for helhedsvurdering, overholdelse af sagsbehandlingsfrister og orientering af borgerne ved fristoverskridelse. Kommunen kan også med fordel fortsat være opmærksom på at sikre en systematisk opfølgingspraksis i alle sager, hvor det er relevant, herunder at der følges op på borgerens mål.

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har styrket sin praksis for overgangen fra barn til voksen, fx med udarbejdelse af en tværgående arbejdsgang for den gode overgang. Taskforcen anbefaler, at afdelingen fortsat har fokus på at understøtte det tværfaglige samarbejde med sundheds- og ældreområdet med særligt fokus på snitfladen mellem servicelovens §§ 83 og 85.

Taskforcens bemærkninger til kommunens redegørelse

Taskforcen gav i analyserapporten anbefalinger til Slagelse Kommune inden for fire temaer. Det er taskforcens vurdering, at Slagelse Kommune har arbejdet med taskforcens anbefalinger på flere områder. Disse gennemgås i det følgende.

Politik og strategi

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Slagelse Kommune skulle sikre sammenhæng mellem medborgerpolitikken og kommunens strategier, samt opstille konkrete mål for voksenhandicapområdet i den nye politiske strategi.

Derudover anbefalede taskforcen, at kommunen skulle opdatere sine kvalitetstandards efter bemærkningerne i den juridiske materiale gennemgang, og sikre anvendelsen af kvalitetsstandarderne i praksis.

Endelig anbefalede taskforcen, at kommunen skulle styrke sin praksis for indsamling af data for den faglige udvikling på voksenhandicapområdet. Ydermere blev det anbefalet, at kommunen skulle sikre anvendelse af og styrke formidlingen af faglig og økonomisk ledelsesinformation med henblik på at understøtte læring, styring og udvikling af voksenhandicapområdet.

Kommunens redegørelse

Politisk retning for voksenhandicapområdet

Det fremgår af kommunens redegørelse, at Slagelse Kommune har arbejdet strategisk med at sikre sammenhæng mellem kommunens overordnede værdier og konkrete indsatser på voksenhandicapområdet. Kommunen har blandt andet indarbejdet medborgerpolitikken som et centralt element i den nye socialstrategi, som danner grundlag for den politiske retning på voksenhandicapområdet. Ligeledes angives det, at socialstrategien er med til at skabe en fælles retning, værdier og mål på tværs af Center for Handicap og Psykiatri, som der arbejdes kontinuerligt med at integrere og implementere i hele centret.

Kvalitetsstandards

Det oplyses i redegørelsen, at kommunen har revideret sine kvalitetsstandards i overensstemmelse med anbefalingerne fra den juridiske materiale gennemgang, og at justeringerne fremlægges for socialudvalget i oktober 2025. Kvalitetsstandarderne forventes at være endeligt godkendt i december 2025. Ydermere fremgår det, at kvalitetsstandarderne anvendes systematisk i sagsbehandlingen, og er integreret i afgørelserne til borgerne. I forlængelse heraf har kommunen i perioden fra december

2025 haft et intensiveret fokus på undervisning i brugen af kvalitetsstandarder og skabeloner blandt medarbejderne. Det er kommunens oplevelse, at det samlede faglige løft kommer til udtryk i dialogen med borgerne, såvel som i den faglige kvalitet i sagsarbejdet.

Ledelsesinformation

Det fremgår af kommunens redegørelse, at kommunen har iværksat en række tiltag for at styrke indsamlingen og brugen af faglig og økonomisk ledelsesinformation til styring og udvikling af voksenhandicapområdet. Kommunen har blandt andet igangsat et samarbejde med den centrale analyseafdeling og konsulenthuset Substans med henblik på at styrke dataunderstøttelsen af den daglige drift. Der er ligeledes igangsat månedlig opfølgning på økonomistyring og sat en proces i gang med optimering af kontraktforhandling i tæt samspil med BDO.

Endvidere er kommunen i gang med at udvikle et databaseret styringsredskab i form af et dashboard, som skal give ledergruppen et kvalificeret indblik i data fra sagsbehandlingen, fx opfølgning i sager, sagsmodtagelse og behandling mm. De første analyser forventes at være klar i starten af november 2025. De systematiserede data forventes at skulle understøtte den faglige kvalitet i sagsbehandlingen samt skabe en mere effektiv opgaveløsning, fx til overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

Taskforcens vurdering

Det er taskforcens vurdering, at Slagelse Kommune har arbejdet med flere af taskforcens anbefalinger. Kommunen har blandt andet arbejdet med at sikre en strategisk sammenhæng mellem medborgerpolitikken og den nye socialstrategi, som sætter en politisk retning for voksenhandicapområdet med fælles værdier og mål på tværs af Center for Handicap og Psykiatri.

Herudover vurderer taskercen det positivt, at kommunen har revideret sine kvalitetsstandarder. Ligeledes vurderes det positivt, at kommunen har styrket indsamlingen af faglig og økonomisk ledelsesinformation til styring af voksenhandicapområdet, herunder at de har udviklet et dashboard til at følge den faglige kvalitet i sagsbehandlingen tæt.

Kommunen kan fortsat være opmærksom på, hvordan ledelsesinformationen formidles med henblik på læring, samt hvordan det anvendes til udvikling af praksis.

Faglig ledelse

Anbefalinger i analyserapporten

Taskercen anbefalede, at Slagelse Kommune kunne tilbyde rådgiverne ekstern supervision. Ydermere blev det anbefalet, at kommunen kunne etablere en systematisk praksis for læring af omgørelser fra Ankestyrelsen samt få præciseret, hvor ansvaret for deling af ny viden om lovgivning og principmeddelelser ligger.

Derudover anbefalede taskforcen, at kommunen kunne sikre sammenhæng mellem kommunens politiske fokusområder, ledelsestilsyn og kompetenceudviklingen.

Endelig blev kommunen anbefalet, at de skulle fortsætte arbejdet med at sikre en fast praksis for gennemførelse af ledelsestilsynet, og at det udvides til også at have fokus på den faglige kvalitet i sagerne. Herudover anbefalede taskforcen, at kommunen skulle sikre fælles læring af ledelsestilsynene, og at resultaterne afrapporteres til øverste ledelse.

Kommunens redegørelse

Sparring og videndeling

Det fremgår af kommunens redegørelse, at Slagelse Kommune har iværksat flere tiltag for at styrke sparring og videndeling. Der er blandt andet indført ekstern supervision fra 2026 samt ugentlig sparring med faglige koordinører. Desuden afholdes læringscaféer med fokus på sagssparring og udredning mm. og månedlige møder om emner som GDPR, danmarkskortet og aktuelle juridiske og faglige temaer.

Kommunen har også etableret et udvidet ledelsesforum i Myndighed og Indgangen, der skal understøtte, at ny lovgivning, principmeddelelser og læring fra Ankestyrelsens omgørelser formidles og omsættes til praksis. Det er kommunens oplevelse, at tiltagene har medført en øget kvalitet og et bedre fagligt fundament for rådgivere og ledelse, selvom tiltagene endnu er i udviklingsfasen efter at være igangsat i 2025.

Strategisk kompetenceudvikling

Det angives i redegørelsen, at kommunen har iværksat tiltag for at styrke den strategiske kompetenceudvikling, herunder at have et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en retning for kompetenceudviklingen i Center for Handicap og Psykiatri. Kommunen har fastlagt fire faglige tilgange, der skal udgøre det fælles faglige grundlag, som en arbejdsgruppe skal implementere og forankre i praksis fra 2026. Dette skal bidrage til at skabe sammenhæng mellem faglighed, strategi og den daglige praksis.

Fagligt ledelsestilsyn

Det fremgår af Slagelse Kommunes redegørelse, at de har igangsat et lærende ledelsestilsyn i 2025, hvor teamlederne systematisk kontrollerer data i fagsystemet Nexus med fokus på dokumentation og den faglige kvalitet i sagerne. Der er ligeledes fokus på en tæt dialog mellem rådgiverne, teamleder og faglig koordinator for at sikre læring af ledelsestilsynet med henblik på at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen.

Taskforcens vurdering

Det er taskforcens vurdering, at Slagelse Kommune har arbejdet med en række tiltag for at styrke den faglige ledelse. Kommunen har indført ekstern supervision og afholder løbende læringscaféer med mulighed for sparring om forskellige juridiske og faglige emner. Herudover er der etableret et fast forum til at understøtte læring om ny lovgivning og principmeddelelser samt omgørelser fra Ankestyrelsen.

Herudover vurderes det positivt, at kommunen har haft ledelsesmæssigt fokus på at sikre en retning for kompetenceudviklingen ved at fastlægge fire faglige tilgange som et fælles fagligt grundlag i Center for Handicap og Psykiatri.

Taskorcen vurderer endvidere, at kommunen har igangsat et lærende ledelsestilsyn, som også har fokus på den faglige kvalitet. Det er positivt, at der prioriteres en god dialog mellem rådgivere, teamleder og faglig koordinator med henblik på læring.

Sagsbehandling

Anbefalinger i analyserapporten

Udredning, vurdering og afgørelse

Taskorcen anbefalede i analyserapporten, at Slagelse Kommune skulle fortsætte arbejdet med at understøtte en systematisk og ensartet anvendelse af retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter udredning, vurdering og afgørelse.

Taskorcen anbefalede også, at kommunen skulle styrke kvalitet i sagsbehandlingen på en række områder: Kommunen skal sikre tilstrækkelig sagsoplysning- og begrundelse, have hjemmel til at træffe afgørelser, foretage korrekte vurderinger, anvende kvalitetsstandarderne i afgørelserne, overholde sagsbehandlingsfrister, sikre orientering af borgeren ved fristoverskridelse, samt sikre en helhedsvurdering af borgerens behov for hjælp og støtte.

Valg af indsats

Ydermere blev det anbefalet, at kommunen skulle sikre, at borgerne ikke har udækkede behov, og at der er en ensartethed og systematik i anvendelsen af handleplaner og bestilling samt i arbejdet med at opsætte formål og mål med indsatsen.

Opfølgning

Endvidere anbefalede taskorcen, at kommunen skulle arbejde med at sikre en løbende og systematisk opfølgningspraksis, herunder styrke praksis for indhentning af oplysninger fra andre forvaltninger og fagpersoner i forbindelse med opfølgningen.

Samarbejde med borgerne

Til sidst anbefalede taskorcen, at Slagelse Kommune fortsat skulle understøtte en ensartet anvendelse af retningslinjer, metoder og redskaber i samarbejdet med borgerne. Ligeledes blev det anbefalet, at kommunen skulle sikre en fast praksis for inddragelse af borgerne og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen.

Kommunens redegørelse

Udredning, vurdering og afgørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at Slagelse Kommune har iværksat en række tiltag for at arbejde mere systematisk med udredning, vurdering og afgørelse. Dette inkluderer udarbejdelsen af en håndbog baseret på VUM 2.0, fast undervisning af

rådgiverteamet og læringscaféer med fokus på udredning og brug af skabeloner fra håndbogen.

Herudover har kommunen arbejdet med at sikre tilstrækkelig sagsoplysning- og begrundelse i sagerne samt med at sikre, at der er det nødvendige hjemmelsgrundlag til at træffe afgørelser, fx ved at tilbyde juridisk sparring og sagsfeedback til rådgiverne. Kommunen har desuden haft fokus på, at kvalitetsstandarderne anvendes systematisk i afgørelserne.

For at styrke praksis for overholdelse af sagsbehandlingsfrister og orientering ved fristoverskridelse oplyser kommunen, at de har udviklet et dashboard til styring af sagsflowet, hvor fristoverskridelse tilsvarende indgår i kommunens dataspor.

Ydermere angives det i redegørelsen, at kommunen har haft fokus på at styrke praksis for helhedsvurderingen af borgerens samlede behov for støtte. Kommunen foretager målgruppevurdering i visitationsteamet i Myndighed, og valget af tilbud til borgeren sker efterfølgende i matchteamet, som består af både centerledelsen, myndighed og udførere. Kommunen bemærker, at der igennem hele sagsbehandlingen er et fokus på den helhedsorienterede tilgang hos både rådgiver, visitationsteamet og i matchteamet.

Opfølgning

Det fremgår af redegørelsen, at Slagelse Kommune fra 7. maj 2025 har udarbejdet nye sagsstammer med fokus på tæt samarbejde mellem rådgiver og udfører, for at understøtte en systematisk og løbende opfølgningspraksis. Ligeledes oplyses det, at der er påbegyndt systematisk opfølgning på de kommunale bo- og dagtilbud, hvor rådgiverne fysisk sidder 1-2 dage om ugen på tilbuddene, og at opfølgningen bliver en fast ordning i Myndighed fremover.

Derudover har kommunen nedsat en tværgående arbejdsgruppe med deltagelse fra udfører og Myndighed, som har udarbejdet retningslinjer for snitflader og samarbejdet om opfølgningen. I rådgivergruppen har der tilsvarende været fokus på at skabe en mere systematisk opfølgningspraksis, da der er ugentlige drøftelser om opfølgning, og hvor der blandt andet har været fokus på hvilke relevante oplysninger, som skal indhentes til opfølgninger.

Samarbejde med borgerne

Det oplyses i kommunens redegørelse, at Slagelse Kommune har arbejdet på at styrke samarbejdet med borgerne og deres pårørende. Dels har de forbedret den skriftlige kommunikation, udviklet indkaldelsesbreve og nye skabeloner til afgørelser, og dels har de sikret en ensartet og systematisk anvendelse af metoder og retningslinjer til at understøtte samarbejdet.

Herudover angives det, at kommunen i 2025 har afholdt workshops med fokus på god borger- og pårørendeinddragelse. Kommunen har også afholdt en workshop med borgere og pårørende, hvor der blev udvekslet perspektiver og opmærksomhedspunkter med henblik på at styrke samarbejdet, og sikre, at borgernes perspektiv ses i sagsbehandlingen. Kommunen oplyser, at rådgiverne oplever sig bedre rustet til at have

dialog med borgeren og eventuelle pårørende, og det har skabt ro og struktur i sagsarbejdet.

Taskforcens vurdering

Det er taskforcens vurdering, at Slagelse Kommune har arbejdet med en række af taskforcens anbefalinger til sagsbehandling.

Taskforcen vurderer det positivt, at kommunen har udarbejdet en række retningslinjer, der understøtter sagsbehandlingspraksis, fx en håndbog for god sagsbehandling, som indeholder VUM 2.0, arbejdsgange, snitflader og samarbejdsaftaler mm., retningslinjer for opfølgingspraksis samt nye skabeloner til afgørelser mm.

Det fremgår også af den socialfaglige sagsgennemgang, at kommunen har en overvejende systematisk sagsbehandlingspraksis. Kommunen anvender VUM 2.0, men kan med fordel sikre sig, at alle sagsudredningsfaser anvendes, fx delanalysen, så det er tydeligt i den faglige vurdering, hvad der ligger til grund for afgørelsen. Det ses også, at kommunen skriver afgørelser i et letforståeligt sprog, men kan med fordel anvende den samme struktur i alle afgørelser. Herudover ses kommunen at have en god praksis for partshøring i sagerne, og der er en overordnet opmærksomhed på borgers ønsker.

Sagsoplysning og begrundelse

Det fremgår af den juridiske sagsgennemgang, at der i 13 ud af de 17 sager ikke er foretaget tilstrækkelig sagsoplysning. Ved gennemgangen i 2023 var der syv eksempler blandt 18 sager, hvor det ikke fremgik klart, om sagerne var tilstrækkeligt oplyste.

Det angives imidlertid i den socialfaglige sagsgennemgang, at de fleste af de fem gennemgåede sager er godt oplyste i udredningen. Der ses dog også eksempler på mange gentagelser, hvor sagsbehandlerens bemærkninger er anvendt i stort omfang, men bearbejdes i begrænset omfang i den videre analyse og faglige vurdering. Udredningerne forekommer derfor lange og bevæger sig derfor ikke fra oplysning af sagen til analyse og vurdering.

Ydermere fremgår det af den juridiske sagsgennemgang, at der i 10 ud af de 17 sager er eksempler, hvor afgørelserne ikke er tilstrækkeligt begrundet. Det skyldes fx, at kommunen ikke begrundede udmålingen af hjælpen. Ved gennemgangen i 2023 var der 12 eksempler ud af 18 sager, hvor afgørelsen ikke var tilstrækkeligt begrundet.

Taskforcen anbefaler, at Slagelse Kommune fortsat skal styrke sin praksis for oplysning og begrundelse i sagerne.

Hjemmel og informeret samtykke

Af den juridiske sagsgennemgang fremgår det, at der i fire ud af de 17 sager er truffet afgørelser, der lider af hjemmelsmangler. Det skyldes, at kommunen ikke har sikret sig, at borgeren, som ikke kan give informeret samtykke, og skal optages i et længerevarende botilbud, bliver beskikket en personlig værg, som kan udnytte borgerens partsrettigheder, fx at udnytte borgerens frie valg af botilbud. Kommunen har ikke kompetencen til at træffe afgørelse om optagelse i et bestemt botilbud, når borgeren enten ikke kan give informeret samtykke eller modsætter sig optagelsen.

I 2023 så man blandt de 18 sager også eksempler på hjemmelsmangler. Ligeledes så man fire sager, hvor borgeren på grund af kognitive udfordringer ikke kunne give informeret samtykke til optagelse i længerevarende botilbud.

Taskorcen anbefaler derfor fortsat, at kommunen sikrer sig, at de har den fornødne hjemmel til at træffe afgørelsen, og sikrer, at borger kan give informeret samtykke.

Vurderinger

Det angives i den juridiske sagsgennemgang, at Slagelse Kommune i tre ud af 17 sager ikke har foretaget en korrekt vurdering. Det fremgår eksempelvis af en sag, hvor en borger bevilges socialpædagogisk støtte til af- og påklædning i svømmehallen. Der er ligeledes eksempler på sager, hvor det ikke kan vurderes, om kommunen har foretaget en korrekt vurdering, da de pågældende sager ikke er tilstrækkeligt oplyste og begrundede.

I 2023 var der fem eksempler sager, hvor kommunen ikke havde foretaget en korrekt vurdering.

Taskorcen anbefaler, at kommunen fortsat har fokus på at træffe korrekte afgørelser.

Kvalitetsstandarder

I den juridiske sagsgennemgang ses det i alle sagerne, at der henvises til kvalitetsstandarderne, men det fremgår ikke af sagerne, at kommunen har truffet afgørelse i henhold til kvalitetsstandarderne, og hvordan de har anvendt dem som en del af deres begrundelse. Ved sagsgennemgangen i 2023 fandtes ingen eksempler på sager, hvor kommunen havde henvist til og anvendt kvalitetsstandarderne i afgørelserne.

Taskorcen vurderer, at Slagelse Kommune har styrket praksis for at henvise til kvalitetstandarderne i afgørelserne, men det anbefales fortsat, at kommunen har fokus på, hvordan kvalitetsstandarderne anvendes i afgørelserne.

Sagsbehandlingsfrister

Det angives i den juridiske sagsgennemgang, at kommunen ikke overholder de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister i 11 ud af de 17 sager. Kommunen har i fire af disse sager skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Ved sagsgennemgangen i 2023 havde kommunen overholdt sagsbehandlingsfristerne i de fleste af sagerne. I sager med overskridelser var borgeren imidlertid ikke blevet skriftligt orienteret om, hvornår borgeren kunne forvente en afgørelse.

Taskorcen anbefaler, at kommunen fortsat skal være opmærksom på at overholde sagsbehandlingsfristerne i sagerne, samt orientere borgerne skriftligt om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse.

Helhedsvurdering

Det fremgår af den juridiske sagsgennemgang, at der i 16 ud af de 17 sager ikke er foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Det skyldes, at der er oplysninger i sagerne, der indikerer, at borgerne har udækkede behov, særligt efter servicelovens § 83, som de ikke får hjælp eller støtte til. Ved gennemgangen i 2023 var der ikke foretaget en helhedsvurdering i 18 sager.

Tilsvarende angiver den socialfaglige sagsgennemgang, at det ikke fremgår af afgørelserne, om der er taget højde for andre indsatser, fx hvor kommunen ikke er opmærksom på snitfladerne mellem servicelovens §§ 83 og 85. Overvejelser om borgerens samlede støttebehov fremgår af sagernes notater, mailkorrespondancer eller af udredningen, men de fremgår ikke tydelige over for borger i afgørelsen.

Taskorcen anbefaler, at kommunen fortsat skal have fokus på at styrke praksis for helhedsvurdering, så der foretages en helhedsorienteret sagsbehandling af borgerens samlede støttebehov.

Valg af indsats

Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at der er eksempler på sager, hvor det tyder på, at kommunen har en fast praksis for målgruppevurdering, men mangler en ensartet praksis for udmåling af støtte, herunder for snitfladerne mellem servicelovens §§ 83 og 85.

Herudover angives det i den socialfaglige sagsgennemgang, at borgerne er vejledt om handleplan i de sager, hvor det er relevant, hvilket tyder på, at kommunen har en god praksis for at tilbyde og udarbejde en handleplan. Tilsvarende ses det i den juridiske sagsgennemgang, at kommunen i 10 ud af 17 sager har tilbudt en handleplan, og det i de syv resterende sager ikke har været relevant. Ved gennemgangen i 2023 så man eksempler på enkelte sager, hvor borgeren ikke blev tilbudt en handleplan, selvom borgeren var i målgruppen for dette.

Det fremgår endvidere af den socialfaglige sagsgennemgang, at kommunen har en god praksis for at formulere målbare mål i sagerne, hvor der er fokus på borgerens trivsel og udvikling. Kommunen kan dog med fordel være opmærksom på, at borgerens mål ikke kommer til at minde om en indsatsbeskrivelse. Det ses imidlertid også i den socialfaglige sagsgennemgang, at der ikke er en fast procedure for opfølgning på borgerens mål.

Endelig fremgår det af den socialfaglige sagsgennemgang, at der ikke ses bestillinger i sagerne, som har betydning for myndigheds mulighed for at vurdere og justere indsatserne i forhold til udfører. Fraværet af bestillinger i de gennemgåede sager skyldes, at myndighed giver udfører adgang til borgerens mål og samlede faglige vurdering i fagsystemet, som taskorcen ikke har mulighed for at få indblik i.

Taskorcen vurderer det positivt, at Slagelse Kommune har en styrket praksis for at formulere mål samt skabe en ensartet og systematisk anvendelse af handleplaner. Taskorcen anbefaler dog også, at kommunen har fokus på at sikre en fast praksis for opfølgning på borgerens mål.

Opfølgning

Det fremgår af den juridiske sagsgennemgang, at det er tydeligt i syv ud af de 17 sager, at der er foretaget en opfølgning, mens der i fem ud af de 17 sager ikke er oplysninger om opfølgning. I de resterende fem sager er det ikke relevant med opfølgning. Ved gennemgangen i 2023 så man også flere eksempler på sager, hvor der var foretaget en opfølgning, men der var også enkelte sager, hvor der ikke var oplysninger om opfølgning.

Det angives imidlertid i den socialfaglige sagsgennemgang, at det er svært at konkludere, om kommunen har en fast praksis for opfølgning, da der kun er tale om opfølgning i en

enkelt sag ud af fem sager. Det ses, at borgeren er inddraget i opfølgningen, men det fremgår ikke, om de pårørende er inviteret til opfølgningsmødet, noget som kunne være relevant for vurderingen af den videre indsats.

Herudover fremhæves det, at det ikke er muligt at se i sagerne, om der er opmærksomhed på myndighedsforpligtelsen for det personrettede tilsyn. Kommunen kan med fordel have en opmærksomhed på at dokumentere det personrettede tilsyn.

Taskforcen vurderer det positivt, at kommunen har iværksat en række tiltag for at styrke opfølgningspraksis, men kommunen kan fortsat være opmærksom på at sikre en systematisk opfølgning i alle sager, hvor dette er relevant.

Samarbejde med borgerne

Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at der er en overordnet god kvalitet i borgerinddragelsen. Borger og pårørende inddrages og informeres via møder, breve, mails og telefonsamtaler. Ligeledes angives det, at kommunen har en god praksis for at forberede borgerne på sagsbehandlingsprocessen. I forlængelse heraf fremgår det af den juridiske sagsgennemgang, at borgerne og eventuelle pårørende ses inddraget i alle 17 sager, hvor der i gennemgangen fra 2023 var eksempler på sager, hvor kommunen ikke havde inddraget borgerne og eventuelle pårørende.

Taskforcen vurderer derfor, at Slagelse Kommune har en fast praksis for inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen. Herudover vurderer taskforcen det positivt, at samarbejdet understøttes af retningslinjer og redskaber.

Helhed og sammenhæng

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede, at Slagelse Kommune skulle fortsætte udviklingen og opdateringen af overgangsproceduren for overgangen fra barn til voksen. Herudover blev det anbefalet at etablere en fast praksis for at fremsende et overblik over unge, der skal overgå til voksenområdet, samt tydeliggøre rolle- og ansvarsfordelingen mellem børnehandicap- og voksenhandicapområdet.

Taskforcen anbefalede også, at kommunen skulle styrke samarbejdet mellem voksenhandicap- og sundheds- og ældreområdet ved at sikre anvendelsen af retningslinjer og tydeliggøre rolle- og ansvarsfordelingen på medarbejderniveau. Ydermere blev det anbefalet, at materialerne for voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet tilrettes efter anbefalingerne i den juridiske materiale gennemgang.

Kommunens redegørelse

Overgang fra barn til voksen

Ifølge redegørelsen har Slagelse Kommune arbejdet på at sikre en systematisk og koordineret overgangspraksis fra børnehandicap- til voksenhandicapområdet, herunder udviklet nye tværgående arbejdsgange for den gode overgang, som afventer implementering i praksis.

Tværfagligt samarbejde

Det fremgår af redegørelsen, at kommunen har styrket samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet ved at igangsætte et projekt om fælles visitation og afgørelser efter servicelovens §§ 83 og 85. En ny arbejdsgang er udarbejdet og skal prøvehandles fra 1. oktober 2025 og løber over otte måneder. Kommunen oplever, at det har bidraget til nysgerrighed og videndeling på tværs af fagcentrene.

I forhold til samarbejdet med beskæftigelsesområdet oplyser kommunen, at de løbende har fokus på den helhedsorienterede tilgang ved at deltage i Step-Up møder, hvor relevante fagpersoner fra forskellige centre sikrer, at borgerens situation vurderes samlet. Kommunen bemærker, at de ved at samle alle relevante aktører til ét møde bidrager til, at beslutninger træffes hurtigere og mere kvalificeret.

Taskforcens vurdering

Det er taskforcens vurdering, at kommunen har arbejdet på at styrke sin praksis for overgangen fra barn til voksen. Det fremhæves også i den socialfaglige sagsgennemgang, at der ses en god overgangspraksis, og at der er praksis for god borger- og pårørendeinddragelse i hele processen. Ydermere ses der gode eksempler på, at borger vejledes om ansøgning om uddannelseshjælp, ansøgninger om merudgifter og værgemål inden det 18. år, samt at der er løbende samarbejde på tværs af forvaltninger i forbindelse med overgangen.

Samtidigt vurderer taskforcen, at selvom kommunen har haft fokus på at styrke samarbejdet med sundhed- og ældreområdet, ses det endnu ikke afspejlet i sagerne. Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at der kun ses enkelte eksempler på mailkorrespondancer med relevante samarbejdspartnere. Det fremgår dog ikke af sagerne, om der afholdes fælles møder med borgeren, hvilket kan tyde på, at der er et begrænset samarbejde på tværs af forvaltninger.

Taskforcen anbefaler derfor, at afdelingen fortsat har fokus på at understøtte det tværfaglige samarbejde med sundheds- og ældreområdet med særligt fokus på snitfladen mellem servicelovens §§ 83 og 85.

Bilag 1: Ankestyrelsens juridiske gennemgang af 17 sager

Indledning

Som led i samarbejdet mellem Taskforce – Handicap og Slagelse Kommune om et længerevarende forløb på handicapområdet har Ankestyrelsen gennemgået 17 sager på voksenhandicapområdet fra Slagelse Kommune.

Formål og afgrænsning

Formålet med Ankestyrelsens sagsgennemgang er at bidrage til belysning af kommunens aktuelle sagsbehandling på voksenområdet efter iværksættelse af kommunens udviklingsforløb og igangsatte initiativer på området. Sagsgennemgangen giver en pejling af den aktuelle kvalitet i sagsbehandlingen på udvalgte områder. Ved gennemgangen af sagerne foretager vi ikke en prøvelse af den eller de afgørelser, der er truffet i den enkelte sag.

Resultatet af Ankestyrelsens sagsgennemgang er ikke nødvendigvis udtryk for hele Slagelse Kommunes praksis på de udvalgte sagsområder, idet 17 sager ikke er et repræsentativt grundlag for at udtale sig om den generelle praksis. Sagsgennemgangen giver eksempler på sagspraksis i Slagelse Kommune uden at kunne udtale sig om udbredelsen af denne praksis. Det betyder også, at der ikke kan foretages en direkte sammenligning i forhold til omfang af en given praksis før og efter udviklingsforløbet. Men vi vil løbende se tilbage på resultaterne fra sagsgennemgangen i 2023 med fokus på, hvilke eksempler vi ser i de to sagsgennemgange.

Kommunen har indsendt 20 sager, men tre af de 20 sager opfyldte ikke kriterierne for denne sagsgennemgang.

Sagerne er vurderet ud fra det foreliggende skriftlige materiale. Hvis sagerne var blevet behandlet i Ankestyrelsen, ville vi have haft en klage, kommunens genvurdering samt supplerende oplysninger indhentet af kommunen eller Ankestyrelsen.

Sagskarakteristik

På baggrund af en indledende dialog med Slagelse Kommune indkaldte Ankestyrelsen i 3. kvartal 2025 20 sager på voksenhandicapområdet. Tre af de indsendte sager er udgået af sagsgennemgangen, da de ikke lever op til kriterierne i sagsindkaldelsen. I de tre sager har borgerne ikke diagnoser og funktionsnedsættelser, som er omfattet af målgruppen for taskforcen på voksenhandicapområdet. De 17 sager fordeler sig på:

- *otte sager, hvor der er truffet afgørelse om socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85,*

- *én sag, hvor der er truffet afgørelse om borgerstyret personlig assistance efter servicelovens § 96,*
- *fire sager, hvor der er truffet afgørelse om midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107*
- *fire sager, hvor der er truffet afgørelse om længerevarende botilbud efter servicelovens § 108/almenboliglovens § 105, stk. 2.*

De 17 sager består af 7 sager, hvor der er givet fuldt afslag, og resten af sagerne er bevillingssager. Hvordan sagerne om fuldt afslag og bevilling fordeler sig efter henholdsvis servicelovens § 85, § 96, § 107 og § 108/almenboliglovens § 105, stk. 2, ses i tabel 1.

Tabel 1 Fordeling af sager på ydelsesområder og afgørelsens resultat

	Fuldt afslag	Delvist afslag	Bevilling	I alt
SEL § 85 – socialpædagogisk støtte	4	0	4	8
SEL § 96 – borgerstyret personlig assistance	1	0	0	1
SEL § 107 – midlertidigt botilbud	2	0	2	4
SEL § 108/ABL § 105 – længerevarende botilbud	0	0	4	4
I alt	7	0	10	17

Kriterierne for sagsudvælgelsen og de tidsmæssige perioder, vi har indhentet sager og akter fra, fremgår af kapitel 6 om metoden for denne sagsgennemgang.

Vurderingskriterier

Vi har i sagsgennemgangen foretaget en vurdering af, om de kriterier, som Slagelse Kommune har lagt vægt på i den enkelte afgørelse, er lovlige set i lyset af:

- den relevante lovbestemmelse
- bestemmelsens lovbemærkninger
- Ankestyrelsens praksis
- servicelovens formålsbestemmelser.

Vi beskriver løbende vurderingskriterierne i rapporten og uddyber i kapitel 6, hvor der er en regel- og praksisoversigt.

Rapportens struktur

Efter dette indledende kapitel præsenterer vi de centrale konklusioner i kapitel 2. I kapitel 3 beskriver vi resultaterne af gennemgangen af de 17 sager. I de to sidste kapitler beskriver vi metoden for sagsgennemgangen og giver en regel- og praksisoversigt.

Centrale konklusioner

I det følgende præsenterer vi de centrale konklusioner fra gennemgangen af de 17 sager.

Retlige mangler

- **Hjemmelsmangel:** Gennemgangen af de 17 sager fra Slagelse Kommune viser, at kommunen i fire af sagerne har truffet afgørelser, der lider af hjemmelsmangler. De resterende 13 sager har ikke hjemmelsmangler. I fire af sagerne, hvor der er fundet hjemmelsmangler, ses det, at kommunen ikke har sikret sig, at borgeren, som ikke kan give informeret samtykke og skal optages i et længerevarende botilbud, jf. principmeddelelse 60-17, bliver beskikket en personlig værge, som kan udnytte borgerens partsrettigheder i form af at udnytte sit frie valg af botilbud, jf. principmeddelelse 57-17. I de fire sager, hvor der er fundet hjemmelsmangler, ses det, at kommunen desuden mangler at vejlede borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108 eller efter almenboliglovens § 105, stk.2.

I 2023 sås der blandt de 18 målte sager også eksempler på hjemmelsmangler, hvor kommunen ikke havde vejledt om reglerne om frit valg og iagttaget reglerne om flytning uden samtykke.

- **Begrundelsesmangel:** Der er i gennemgangen af de 17 sager 10 eksempler på sager, hvor afgørelserne ikke er tilstrækkeligt begrundede. Det skyldes, at kommunen ikke begrunder udmålingen af hjælpen, at kommunen ikke begrunder, hvordan borgeren kan klare sig i egen bolig med det beskrevne støttebehov, det skyldes manglende sagsoplysning om borgers funktionsevne og støttebehov og dermed manglende begrundelse herom i afgørelsen, og det skyldes manglende oplysninger og dermed begrundelse om botilbuddets egnethed i den konkrete situation.

I de resterende syv af sagerne er afgørelserne tilstrækkeligt begrundede.

I 2023 har gennemgangen af de 18 målte sager også vist eksempler på begrundelsesmangler, som tydede på, at kommunen ikke har fast praksis for at begrunde dens afgørelser.

- **Manglende sagsoplysning:** Blandt de 17 sager har Slagelse Kommune i fire sager oplyst sagerne tilstrækkeligt, og i de resterende 13 sager har kommunen ikke oplyst sagerne tilstrækkeligt. I 10 ud af de 13 sager, hvor sagerne ikke er tilstrækkelig oplyste, opfylder sagerne heller ikke begrundelseskravet.

Blandt de 18 sager, som vi målte i 2023, så vi eksempler på sager, hvor det ikke fremgik klart, om sagerne var tilstrækkeligt oplyste. Det var bl.a. manglende oplysninger om, hvorfor borgeren ikke længere var i personkredsen for hjælpen, og manglende oplysninger om borgerens støttebehov.

- **Forkert vurdering:** Slagelse Kommune har i tre af de 17 sager foretaget en forkert vurdering. Der er også eksempler på sager, hvor vi ikke kan vurdere, om Slagelse Kommune har foretaget en forkert vurdering, da de pågældende sager

ikke er tilstrækkeligt oplyste og begrundede. I 2023 var der fem eksempler på sager, hvor kommunen havde foretaget en forkert vurdering. Der var også eksempler på sager, hvor vi ikke kunne vurdere, om kommunen havde foretaget en forkert vurdering, da de pågældende sager ikke var tilstrækkeligt oplyste.

- **Partshøringsmangel:** Gennemgangen af de 17 sager viser ikke tegn på partshøringsmangler i sagerne. Det tyder på, at Slagelse Kommune har en fast praksis for at partshøre. Denne mangel sås heller ikke ved sagsgennemgangen i 2023.
- **Skøn under regel:** I gennemgangen af de 17 sager ser vi ingen eksempler på, at kommunen sætter skøn under regel. Det kan derfor tyde på, at Slagelse Kommune er opmærksom på denne regel. Denne mangel sås heller ikke ved sagsgennemgangen i 2023.

Andre sagsbehandlingsregler

- **Afgørelsens klagevejledning:** Kommunen giver i alle 17 sager en klagevejledning, der opfylder kravene i forvaltningslovens § 25. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune har en fast praksis for at give klagevejledning.

Ved gennemgangen i 2023 var der heller ikke eksempler på sager, hvor afgørelsernes klagevejledning ikke opfyldte kravene i forvaltningslovens § 25.

- **Kvalitetsstandard:** Blandt de 17 sager, Ankestyrelsen har gennemgået, ses ingen eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune har henvist til en kvalitetsstandard i afgørelserne. Det ses i alle sagerne, at kommunen i afgørelserne henviser til deres kvalitetsstandards, men det fremgår ikke af sagen, at kommunen har truffet afgørelse i henhold til kvalitetsstandards, og hvordan de har anvendt dem som en del af deres begrundelse. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for at anvende kvalitetsstandards.

Ved gennemgangen i 2023 fandtes ikke eksempler på sager, hvor kommunen havde henvist og anvendt kvalitetsstandards i afgørelserne.

- **Sagsbehandlingsfrister:** Kommunen har offentliggjort sagsbehandlingsfrister tydeligt på dens hjemmeside, men overholder ikke disse i 11 af de gennemgåede sager om socialpædagogisk støtte, midlertidigt botilbud og længerevarende botilbud. I disse sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 7-56 uger. Kommunen har i fire af disse sager skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Heraf har kommunen i tre af disse fire sager begrundet, hvorfor fristen er overskredet. I to af de gennemgåede sager har det ikke været relevant at se på sagsbehandlingstiden.

Ved sagsgennemgangen i 2023 havde kommunen tydeligt offentliggjort sagsbehandlingsfrister på sin hjemmeside og overholdt disse i de fleste af de

gennemgåede sager. I de sager, hvor sagsbehandlingsfristen ikke var overholdt, var den overskredet med 9-11 uger. I ingen af disse sager var borgeren skriftligt orienteret om, hvornår borgeren kunne forvente en afgørelse.

- **Borgerinddragelse:** Blandt de 17 sager ses Slagelse Kommune at have inddraget borgeren og eventuelle pårørende i alle sager. Gennemgangen i 2023 viste, at Slagelse Kommune i nogle af sagerne ikke havde inddraget borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen.
- **Handleplan:** I 10 af de målte 17 sager har kommunen tilbudt en handleplan efter serviceloven § 141, stk. 2. I syv sager er det ikke relevant at tilbyde borgeren en handleplan, da der er målt på afslagssager. Gennemgangen i 2023 viste, at Slagelse Kommune i flere af de gennemgåede sager havde tilbudt en handleplan, og at det i nogle sager ikke var relevant at tilbyde borgeren en handleplan. Der sås også enkelte sager, hvor borgeren ikke blev tilbudt en handleplan, selvom borgeren var i målgruppen for at få tilbudt en handleplan.
- **Helhedsvurdering:** Gennemgangen af de 17 sager fra Slagelse Kommune tyder på, at kommunen ikke har foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte i 16 af de 17 sager. Det skyldes, at der er oplysninger i sagerne, der indikerer, at borgerne har udækkede behov, særligt efter servicelovens § 83, som de ikke får hjælp eller støtte til.

Gennemgangen i 2023 viste, at Slagelse Kommune i 18 sager ikke havde foretaget en tilstrækkelig helhedsvurdering.

- **Opfølgning:** Blandt de 17 sager ses syv eksempler på sager, hvor det tydeligt fremgår, at der er foretaget opfølgning. I fire sager er det ikke relevant med opfølgning. Dette skyldes, at der måles på afslagssager.

Blandt de 18 sager ved sagsgennemgangen i 2023, så vi flere eksempler på sager, hvor det tydeligt fremgik, at der var foretaget opfølgning, men også enkelte sager, hvor der ikke var oplysninger om opfølgning.

Retlige mangler

I retssikkerhedsloven og forvaltningsloven er der fastsat regler om hvilke krav, der er til sagsbehandlingen og den afgørelse, som kommunen skal træffe. Kommunen skal også sikre sig, at den anvender den gældende praksis på et bestemt område. Gældende praksis kan være udmøntet i en principmeddelelse¹.

Der er samlet set 14 ud af 17 sager fra Slagelse Kommune, som lider af en eller flere retlige mangler. Problemstillingerne i sagerne er koncentrerede om følgende

¹ En principmeddelelse er en bindende retskilde, som kommunerne og andre myndigheder skal bruge, når de afgør tilsvarende sager. Ankestyrelsens principmeddelelser er en rettesnor for senere afgørelser i kommuner.

- Hjemmelsmangel
- Begrundelsesmangel
- Utilstrækkelig sagsoplysning

Der er blandt de 17 gennemgåede sager ingen eksempler på sager, der lider af følgende retlige mangler

- Partshøringsmangel
- Skøn under regel.

Nedenfor gennemgår vi de retlige mangler i forhold til, hvad vi ser i de 17 sager fra Slagelse Kommune.

Hjemmelsmangel

Kommunens afgørelse skal have hjemmel i lovgivningen. En hjemmelsmangel kan for eksempel være, at kommunen har anvendt en regel forkert, eller at kommunen har anvendt et ulovligt kriterium for afgørelsen.

Blandt de 17 sager ser vi fire eksempler på sager, hvor afgørelserne lider af hjemmelsmangler. Det skyldes, at kommunerne ikke har kompetencen til at træffe afgørelse om optagelse i et bestemt botilbud, når borgeren enten ikke kan give informeret samtykke eller modsætter sig optagelsen. Det er Familieretshuset, der har kompetencen, hvorfor kommunen skal sende en indstilling om optagelse i et botilbud til Familieretshuset, og følge proceduren i reglerne om flytning uden samtykke og principmeddelelser

Nedenfor beskriver vi et eksempel på en sag fra kommunen, som lider af hjemmelsmangler.

Sager, hvori kommunen ikke har hjemmel til sin afgørelse.

Sagen handler en borger, der er svært udviklingshæmmet og er kognitivt svarende til et barn på 3 år. Borgeren har et omfattende behov for hjælp stort set alle vågne timer, og kan kun i meget begrænset omfang selv tage initiativ og udføre en aktivitet. Borgeren har ikke et verbalt sprog. Kommunen har fundet en bolig i et længerevarende botilbud, som vil kunne dække borgerens støttebehov. Kommunen træffer derfor afgørelse om optagelse på det valgte botilbud.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen ikke har hjemmel til at træffe afgørelsen, da borgeren med en sådan udviklingshæmning ikke kan give informeret samtykke til at blive optaget på et botilbud. Kommunen skal indstille sagen til Familieretshuset om optagelse i et særligt botilbud. Kommunen skal forinden have sikret sig, at botilbuddet er generelt og konkret egnet til at dække borgerens støttebehov.

Familieretshuset har kompetencen til at træffe afgørelse om optagelse i botilbud, når borgeren ikke kan give habilt samtykke eller modsætter sig optagelsen på

botilbuddet. Dette er også gældende, selvom borgerens værge er enig i kommunens valg af botilbud.

Vi henviser til principmeddelelserne 11-18 om proceduren ved optagelse i botilbud. Når kommunen ikke overholder denne procedure, så er afgørelsen ugyldig, og kommunen kan ikke optage borgeren i botilbuddet. Borgerens pårørende overtager ikke automatisk borgerens partsrettigheder, og kommunen skal sikre sig borgerens retssikkerhed.

Ved gennemgangen af 18 sager i 2023 var der seks sager, hvori afgørelserne led af hjemmelsmangler.

I de fire sager, hvor der er fundet hjemmelsmangler, kan borgerne på grund af deres kognitive udfordringer ikke give det tilstrækkelige informerede samtykke til optagelse i længerevarende botilbud.

I kan læse mere om reglerne om hjemmelsmangel i kapitel 7.

Manglende vejledning om frit valg

Kommunen skal tilbyde ophold i længerevarende botilbud til borgere, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis²

En borger, som har behov for længerevarende botilbud, har frit valg mellem botilbud efter servicelovens § 108 og almenboliglovens § 105, hvis betingelserne for frit valg er til stede³.

Reglerne om frit valg betyder generelt, at en person, der visiteres til et længerevarende botilbud, har mulighed for at vælge et andet tilsvarende botilbud, end det kommunen har besluttet. Det er dog en betingelse, at tilbuddet er egnet til at opfylde borgerens behov, fremgår af Tilbudsportalen og ikke er væsentligt dyrere end det, kommunen har tilbudt. Borgere har også ved senere flytning, fx fra et botilbud til et andet botilbud, ret til frit valg, når betingelserne er opfyldt.

Blandt de 14 sager, der har retlige mangler, er der fire sager, hvor afgørelserne lider af hjemmelsmangler. I disse fire sager har kommunen ikke vejledt borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108.

Nedenfor beskriver vi et eksempel på en sag, hvor Slagelse kommune ikke har vejledt borgeren om frit valg.

² Serviceloven § 108.

³ Principafgørelse 41-15.

Sag, hvor kommunen ikke har vejledt borgeren om frit valg af længerevarende botilbud.

Sagen handler om en borger, som har diagnosen infantil autisme og mental retardering. Borger har sprogforståelse svarende til en 3 årig, og en sådan kognitiv funktionsnedsættelse, at borgeren ikke kan udnytte sit frie valg.

Kommunen træffer afgørelse om optagelse på et botilbud, og sender afgørelsen til borgeren. Kommunen oplyser, at borgerens mor og faglig koordinator fra børneinstitutionen har været inddraget under behandlingen af borgerens sag, og at mor har godkendt botilbuddet. På afgørelsestidspunktet er mor endnu ikke godkendt som værge for borgeren. Ankestyrelsen bemærker, at det fremgår af principmeddelelse 57-17, at det er borgerens værge, der skal udnytte det frie valg af botilbud, når borgeren ikke selv kan udnytte denne mulighed. Kommunen skulle i stedet have sørget for at Familieretshuset beskikkede en personlig værge, hvorefter denne kunne udnytte borgerens ret til at udnytte sit frie valg af botilbud.

Frit valg af botilbud er en retsgaranti, som borgeren har, og som kommunen ikke må tilsidesætte.

I sagsgennemgangen indgår fire sager om længerevarende botilbud. Som nævnt har kommunen i ingen af dem vejledt om frit valg.

Ved sagsgennemgangen i 2023 indgik også fire sager om længerevarende botilbud, og i tre af sagerne havde kommunen ikke vejledt om frit valg.

Begrundelsesmangel

Kommunen skal begrunde en afgørelse, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold i det ansøgte. Begrundelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, som afgørelsen er truffet efter. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen også angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Begrundelsen skal også beskrive de faktiske forhold, som er tillagt væsentlig betydning i afgørelsen. Desuden gælder der et krav om en særligt uddybende begrundelse ved afgørelser om hel eller delvis frakendelse af en tidligere tilkendt ydelse. Læs mere om begrundelsesmangel i kapitel 7.

10 af de målte 17 sager er bevillingssager, men det er uklart om der i alle 10 sager er givet fuldt medhold i ansøgningen, og der derfor ikke er samme krav om begrundelse.

Blandt de 17 sager ser vi 10 eksempler på sager, hvor afgørelserne ikke er tilstrækkeligt begrundede. Det skyldes primært, at kommunen ikke begrunder udmålingen af hjælpen, hvordan borgeren kan klare sig i egen bolig med det beskrevne støttebehov, manglende oplysninger og begrundelse om botilbuddet er konkret egnet.

Nedenfor beskriver vi et eksempel på en afgørelse, som lider af en begrundelsesmangel.

Sag, hvori kommunen ikke har begrundet afgørelsen tilstrækkeligt

Sagen handler om en borger, som lider af psykiske og fysiske funktionsnedsættelser. Borgeren har ikke noget verbalt sprog, og borgerens funktionsniveau ligger mellem 6 måneder til 3,5 år.

Kommunen bevilger borgeren et længerevarende botilbud. Afgørelsen indeholder ingen oplysninger om, hvorfor det konkrete botilbud er generelt og konkret egnet for borgeren. Det fremgår kun, at kommunen vurderer, at stedet er egnet for ham. Kommunen har ikke begrundet, hvorfor det konkrete botilbud er generelt og konkret egnet for borgeren.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have begrundet hvorfor det konkrete botilbud er egnet, og hvordan borgerens støttebehov kunne imødekommes på det af kommunen valgte tilbud.

I 2023 har gennemgangen af de 18 målte sager også vist eksempler på begrundelsesmangler, og der var 12 eksempler på sager, hvor afgørelsen ikke var tilstrækkeligt begrundet.

Manglende sagsoplysning – Officialprincippet

Kommunen har ansvaret for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at den kan træffe en korrekt afgørelse. Det betyder, at de oplysninger, som kommunen lægger til grund for afgørelsen, skal være relevante og korrekte.⁴ Kommunen skal indhente oplysninger om væsentlige forhold, der har betydning for sagen. Det er kommunens ansvar at sikre en afklaring, inden kommunen afgør sagen, hvis

- der er tvivl om sagens oplysninger
- Borgeren kommer med væsentlige oplysninger, der for eksempel anfægter oplysningsgrundlaget, eller
- der i øvrigt er et mangelfuldt oplysningsgrundlag.

Det er desuden kommunens ansvar at inddrage den nødvendige fagkundskab, hvis der er et behov for det.

⁴ Det er det retsgrundlag, som afgørelsen træffes efter, der er afgørende for, 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 fagkundskab 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 betingelserne for at yde hjælp er opfyldt. Det beror på en konkret og individuel vurdering i hver enkelt sag, hvilke oplysninger der er nødvendige for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Blandt de 17 sager ser vi 13 eksempler på sager, hvor det ikke fremgår klart, om sagerne er tilstrækkeligt oplyste. I de 13 sager skulle Slagelse Kommune have indhentet oplysninger om

- Borgerens mulighed for at udnytte sit frie valg ved optagelse i botilbud
- Oplysninger om borgerens samlede støttebehov
- Oplysninger om hvordan borgeren er kompenseret for sin funktionsnedsættelse gennem udmålingen af hjælpen

Nedenfor er et eksempel på en sag, hvor kommunen ikke har belyst sagen tilstrækkeligt.

Sag, hvor en kommune mangler at indhente oplysninger om, hvordan borgeren er tilstrækkeligt kompenseret gennem udmålingen af hjælpen

Sagen handler om en borger, som har behov for socialpædagogisk støtte i forbindelse med fraflytning af botilbud til egen bolig. Kommunen bevilger borgeren en indsats på få timer ugentligt til at starte med. Kommunen træffer endelig afgørelse om bevilling af socialpædagogisk støtte fire måneder senere. Det betyder, at der er en længere periode, hvor det ikke vides, om borgeren kompenseres tilstrækkeligt i rammerne af egen bolig, eller om borgeren har et udækket hjælpebehov.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have foretaget en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede støttebehov, og at kommunen burde have vurderet og udmålt borgerens støttebehov, før borgeren flyttede i egen bolig.

Det fremgår desuden, at borgers frygt for at fejle noget alvorligt er tiltagende og nu også forbundet med selvskadende adfærd. Borgeren bliver for det meste urolig og utryg om natten, hvor borger også får trang til selvskadende adfærd.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen ikke har undersøgt dette nærmere eller indhentet oplysninger, der belyser borgers støttebehov om aftenen/natten, om borger har støttebehov på uforudsigelige tidspunkter af døgnet, samt hvordan borger i tilstrækkeligt omfang kan kompenseres for sit støttebehov gennem hele døgnet.

Sag, hvor en kommune mangler at indhente oplysninger om borgers konkrete støttebehov

Sagen handler om en borger, som har søgt om socialpædagogisk støtte, som kommunen giver afslag på med henvisning til, at borgeren kan få hjælp i kommunens forebyggende tilbud. Kommunen giver også afslag på anmodning om socialpædagogisk støtte til at få styr på tanker og til at vende udefrakommende ting, samt at borger mangler redskaber og viden i forhold til fremtidige sociale fællesskaber og fritidsaktiviteter.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have undersøgt borgerens konkrete støttebehov i forhold til tanker, at vende udefrakommende ting, herunder undersøgt

om borgers støttebehov hører under formålet med socialpædagogisk støtte. Kommunen burde have iagttaget principmeddelelse 63-17.

Sagsgennemgangen viser også, at afgørelserne i 10 ud af de 13 sager ikke opfylder begrundelseskravet, samtidig med at sagen ikke er tilstrækkelig oplyst. Den mangelfulde begrundelse hænger tæt sammen med den utilstrækkelige oplysning af sagen.

Informeret samtykke

Kommunen skal yde hjælp til personer med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan tage vare på deres egne interesser⁵. Det gælder, uanset om der foreligger samtykke fra den enkelte borger. Kommunen skal være opmærksom på, om der er behov for at bede Familieretshuset om at beskikke en værge efter værgemålsloven.

Principmeddelelse 60-17 slår fast, at en kommune, inden den afgør en sag om hjælp og støtte til fx ældre og borgere, som har en funktionsnedsættelse, skal sikre sig, at borgeren er i stand til at varetage sine interesser.

Kommunen skal bede Familieretshuset om at beskikke en værge, hvis kommunen vurderer, at:

- borgeren ikke kan varetage sine interesser og ikke kan give en gyldig fuldmagt til andre om at varetage sine interesser, og
- der er en interessekonflikt mellem borgeren og de pårørende, eller
- der ikke er enighed mellem kommunen og en pårørende om den indsats, der er nødvendig. En klage er i sig selv udtryk for en sådan uenighed.

Har borgeren under sagens behandling og forløb i kommunen ikke fået mulighed for at udnytte sine partsrettigheder, er der tale om tilsidesættelse af grundlæggende sagsbehandlingsregler, herunder partshøring og sagsoplysning. Det betyder, at kommunens afgørelse som udgangspunkt er ugyldig. Det skyldes, at disse grundlæggende sagsbehandlingsregler har karakter af garantiforskrifter.

I fire af de 17 sager kan borgeren ikke give informeret samtykke.

I fire af de 17 sager, hvor der er oplysninger om, at borgeren ikke kan give informeret samtykke, er der tale om afgørelse om optagelse i længerevarende botilbud. I alle fire sager optager kommunen borgerne i længerevarende botilbud uden at iagttage reglerne om flytning uden samtykke.

Nedenfor er et eksempel på, at borgeren ikke er i stand til at varetage sine interesser:

⁵ Servicelovens § 82

Sag, hvor borger ikke kan give informeret samtykke

Det fremgår af sagen, at borgeren har en IQ på 40, hvilket svarer til svær mental retardering. Det fremgår, at borgeren har et funktionsniveau, svarende til en person på 3-4 år. Ud fra oplysningerne om borgerens funktionsniveau lægger vi til grund, at borgeren ikke kan give informeret samtykke om optagelse i et botilbud, da borgeren ikke kan varetage sine egne interesser. Kommunen har ikke iagttaget reglerne om flytning uden samtykke, og har ikke iagttaget principmeddelelse 11-18.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen skulle have undersøgt om reglerne om flytning uden samtykke finder anvendelse, og kommunen burde have iagttaget principmeddelelse 11-18.

Det er ikke tilstrækkeligt, at kommunen vejleder borgerens pårørende om at søge værgemål. Kommunen skal have vished om, at der er rejst en sådan sag, og hvad tidshorizonten er, hvis borgeren ikke kan give informeret samtykke. Hvis de pårørende ikke vil søge om værgemål, skal kommunen selv kontakte Familieretshuset med anmodning om beskikkelse af en værge⁶.

Ved sagsgennemgangen i 2023 så vi fire sager, hvor borgeren på grund af kognitive udfordringer ikke kunne give informeret samtykke. Derudover så vi fire sager, hvor det var usikkert, om borgeren kunne give informeret samtykke.

Forkert vurdering

Ankestyrelsen kan have en anden vurdering end kommunen på baggrund af sagens oplysninger.⁷ Blandt de 17 sager ser vi tre eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune har foretaget en forkert vurdering.

Ved sagsgennemgangen i 2023 var der fem eksempler på sager, hvor kommunen havde foretaget en forkert vurdering. Der var også eksempler på sager, hvor vi ikke kunne vurdere, om kommunen havde foretaget en forkert vurdering, da de pågældende sager ikke var tilstrækkeligt oplyste.

Nedenfor er et eksempel på en forkert vurdering beskrevet.

Sag, hvor Ankestyrelsen vurderer sagen anderledes

⁶ Serviceloven § 82, stk. 2.

⁷ En forkert vurdering kan for eksempel være, hvis kommunen på baggrund af sagens oplysninger vurderer, at en borgers lidelse ikke er langvarig eller indgribende, og vi på baggrund af de samme sagsoplysninger vurderer, at borgerens lidelse er langvarig og indgribende.

Sagen handler om en borger, som har en fysisk funktionsnedsættelse og går til svømning. Borgeren har behov for hjælp til af- og påklædning i omklædningsrummet, og kommunen bevilger socialpædagogisk støtte til af- og påklædning.

Kommunens vurdering af, at der kan bevilges socialpædagogisk støtte til af- og påklædning i forbindelse med omklædning er forkert.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have iagttaget formålet med servicelovens § 83 og iagttaget snitfladerne mellem §§ 83 og 85 og principmeddelelse 10-19. Kommunen burde i den forbindelse have inddraget, at af- og påklædning er en opgave af personlig og praktisk karakter, og at praktisk hjælp kan bevilges uden for hjemmet. Kommunen burde også have iagttaget principmeddelelse 75-16.

I 13 ud af de 17 sager kan vi ikke vurdere, om Slagelse Kommune har foretaget en forkert vurdering. Det skyldes, at sagerne tilsyneladende ikke er tilstrækkeligt oplyst.

Partshøringsmangel

Kommunen skal partshøre over oplysninger, hvis oplysningerne

- vedrører faktiske forhold
- er af væsentlig betydning for sagens udfald
- er til ugunst for parten
- og det må antages, at parten ikke er bekendt med, at oplysningerne indgår i sagen.

Blandt de 17 sager ser vi ingen eksempler på manglende partshøring af oplysninger med væsentlig betydning for sagens udfald, som borgeren ikke kan antages at være bekendt med.

Ved gennemgangen af de 18 sager i 2023 så vi ingen eksempler på manglende partshøring.

Skøn under regel

Kommunen må ikke i sin afgørelse sætte skøn under regel. Skøn under regel betyder, at kommunen ikke har foretaget en konkret og individuel vurdering i forhold til den ansøgte hjælp. Det kan for eksempel være ved, at kommunen udelukkende henviser til kommunens kvalitetsstandarder.

Blandt de 17 sager ser vi ikke eksempler på sager, hvor det ser ud til, at Slagelse Kommune i afgørelsen har sat skøn under regel.

Ved gennemgangen af de 18 sager i 2023 så vi ingen eksempler på sager, hvor kommunen i afgørelsen har sat skøn under regel.

Andre relevante sagsbehandlingsregler

Ud over de regler, der kan føre til, at en afgørelse lider af en retlig mangel, indgår der i sagsgennemgangen også regler, der ikke har betydning for afgørelsens rigtighed, men som er af betydning for kvaliteten af sagsbehandlingen. I vores vurdering af, om andre sagsbehandlingsregler er overholdt, er der fokus på:

- Klagevejledning
- Kvalitetsstandard
- Sagsbehandlingsfrister
- Borgerinddragelse
- Handleplan
- Helhedsvurdering
- Opfølgning

Klagevejledning

Kommunen skal give borgeren en skriftlig afgørelse, hvis borgeren ikke fuldt ud får medhold, og hvis borgeren kan klage over afgørelsen til anden forvaltningsmyndighed. I sådanne tilfælde skal kommunen desuden give borgeren en skriftlig klagevejledning. Læs mere om klagevejledning i kapitel 7.

Slagelse Kommune har i alle 17 sager opfyldt kravene i forvaltningslovens § 25, jf. retssikkerhedslovens § 67. Dette ses ved, at afgørelserne er ledsaget af oplysninger til borgerne om muligheden for at klage over afgørelsen. Kommunen giver i alle disse sager en klagevejledning, der opfylder kravene i forvaltningslovens § 25. Selvom kommunens klagevejledning opfylder kravene i forvaltningslovens § 25, jf. retssikkerhedslovens § 67, skal kommunen dog være opmærksom på, at der ikke er nogen formkrav til en klage.

Kommunen har også givet klagevejledning i de sager, hvor der er givet fuldt ud medhold, selvom dette ikke er et krav.

Ved sagsgennemgangen i 2023 så vi også, at Slagelse Kommune i alle 18 sager havde givet klagevejledning, og at klagevejledningen opfyldte kravene til en klagevejledning efter forvaltningslovens § 25, jf. retssikkerhedslovens § 67.

Kvalitetsstandard/serviceniveau

Hvis en kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder/serviceniveau på de målte områder på dens hjemmeside, skal kvalitetsstandarderne være udformet på en sådan måde, at de ikke begrænser borgerens ret til hjælp efter gældende regler og praksis.

Kvalitetsstandarder/serviceniveauer skal også formuleres sådan, at der ikke er i tvivl om, at disse kan fraviges efter en konkret og individuel vurdering.

Kvalitetsstandarden er omfattet af begrundelseskravet om, at der skal henvises til de retsregler, som afgørelsen er truffet efter⁸. Kommunen skal derfor oplyse borgeren, hvis afgørelsen er truffet i henhold til en kvalitetsstandard eller begrunde, hvorfor kvalitetsstandarden fraviges. Dette gælder dog ikke, hvis borgeren har fået fuldt ud medhold

Blandt de 17 sager ser vi ingen eksempler på sager, hvor Slagelse kommunen har truffet afgørelse efter kommunens kvalitetsstandard/serviceniveau. I de gennemgåede sager henviser kommunen til kvalitetsstandarder i Handicap og Psykiatri, med henvisning til et link, hvor kvalitetsstandarderne kan findes. Kommunen begrunder dog ikke om eller hvordan samt i hvilket omfang de benytter sig af kvalitetsstandarderne i den konkrete afgørelse. De begrunder heller ikke, hvilken bestemmelse de benytter kvalitetsstandarden på. For eksempel kan vi se, at i en sag om bevilling af længerevarende botilbud efter almenboliglovens § 105, hvor kommunen både bevilger et botilbud og socialpædagogisk støtte, henviser kommunen generelt til dens kvalitetsstandarder, men det kan ikke udledes, efter hvilken bestemmelse den benytter kvalitetsstandarderne.

Ved sagsgennemgangen i 2023 havde kommunen ikke henvist til kvalitetsstandarderne i nogen af afgørelserne, men kvalitetsstandarderne kunne ikke findes på kommunens hjemmeside.

Vi kan nu finde kommunens kvalitetsstandarder på de fleste målte områder på kommunens hjemmeside. Kvalitetsstandarden for socialpædagogisk støtte er midlertidigt fjernet. Vi har også bemærket, at kommunen ikke har udfærdiget kvalitetsstandard for midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, stk. 2, nr. 2.

Enkelte punkter i de kvalitetsstandarder, der er på de målte sagsområder, opfylder ikke kravene til en korrekt udfærdiget kvalitetsstandard, da de på visse punkter begrænser borgerens rettigheder i henhold til den sociale lovgivning.

Nedenfor kommer vi med et eksempel fra kvalitetsstandardernes punkter, som ikke opfylder kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard.

Ukorrekt kvalitetsstandard

Kvalitetsstandard for midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, stk. 2, nr. 1
Under afsnittet om, hvem der kan få hjælpen, fremgår det bl.a., at borgeren ikke kan bo varigt i denne tilbudsform, da det kun er et midlertidigt tilbud. Derfor er der et krav om, at borgeren skriver sig op til boliger. Vi skal her pege på, at et ophold på et botilbud kan være bevilget for at vurdere, for eksempel hvilket længerevarende

⁸ Forvaltningsloven § 24.

botilbud, borgeren skal optages i. I disse tilfælde vil der ikke være et krav om, at borgeren bliver skrevet op til egen bolig på boligmarkedet.

Under afsnittet om, hvad skal der til for at få hjælpen, er det anført, at det forventes af borgeren, at denne deltager aktivt i at arbejde med de indsatsmål, som borgeren selv sætter, i forbindelse med at denne bor i denne boform. Vi skal hertil bemærke, at der kan være mange grunde til, at borgeren ikke kan samarbejde om indsatsen. Det kan fx skyldes borgerens funktionsnedsættelse. Kommunen skal i den forbindelse inddrage principmeddelelse 2-18, som fastsætter, at kommunen ikke uden videre kan lade et tilbud om hjælp eller støtte ophøre med henvisning til, at borgeren ikke samarbejder om at opfylde indsatsmålene i handleplanen.

Frist for sagens behandling

Det fremgår af reglerne i retssikkerhedsloven, at kommunen skal fastsætte frister for sagsbehandlingen på de enkelte sagsområder. Fristerne for afgørelser efter serviceloven skal offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside. Fristerne gælder også ved kommunens behandling af afgørelser efter lov om social service, som er hjemvist af Ankestyrelsen. Læs mere om tidsfrister i kapitel 7.

Kommunen har offentliggjort sagsbehandlingsfrister tydeligt på dens hjemmeside, men overholder ikke disse i 11 af de gennemgåede 17 sager om socialpædagogisk støtte, midlertidigt botilbud og længerevarende botilbud. I disse sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 7-56 uger. Slagelse Kommune har i fire af disse sager skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Heraf har kommunen i tre af disse fire sager begrundet, hvorfor fristen er overskredet. I to af de gennemgåede sager har det ikke været relevant at se på sagsbehandlingstiden.

I tre ud af de 17 sager har det ikke været relevant at se på sagsbehandlingsfristen. Det kan for eksempel skyldes, at der er tale om en opfølgning.

I de resterende tre sager har Slagelse Kommune behandlet ansøgningen inden for den oplyste frist på hjemmesiden.

Ved sagsgennemgangen i 2023 havde kommunen tydeligt offentliggjort sagsbehandlingsfrister på sin hjemmeside, og overholdt disse i de fleste af de gennemgåede sager. I de to sager, hvor sagsbehandlingsfristen ikke var overholdt, var den overskredet med 9-11 uger.

Inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende

Kommunen skal inddrage borgeren og eventuelle pårørende i sagen. Vi bemærker, at resultaterne alene er baseret på, om det fremgår af sagens akter, at Slagelse Kommune har inddraget og forholdt sig til borgerens og eventuelle pårørendes oplysninger og forhold, inden kommunen har truffet afgørelse i sagen. Vi forholder os derimod ikke til, hvordan mødet mellem sagsbehandleren i Slagelse Kommune og borgeren folder sig ud i praksis, herunder om borgeren oplever at føle sig inddraget i sagsbehandlingen. Læs mere om borgerinddragelse i kapitel 7.

I gennemgangen af de 17 sager ser vi ingen eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune ikke har inddraget borgeren, pårørende eller nærtstående tilstrækkeligt i sagsbehandlingen. I alle sager ses det, at kommunen inddrager borgeren og/eller pårørende.

Ved sagsgennemgangen i 2023 så vi eksempler på sager, hvor kommunen ikke havde inddraget borgeren og /eller pårørende i sagsbehandlingen.

Vi vil i det følgende gennemgå et eksempel, hvor Slagelse Kommune har inddraget borgeren.

Inddragelse af borgeren

I en sag har Ankestyrelsen vurderet, at borgeren har været inddraget, fordi der har været afholdt et møde, hvor borgeren og værgeren deltog. Mødet blev afholdt i borgers hjem, så borger havde mulighed for at trække sig, når behovet opstod.

Handleplaner

Kommunen skal tilbyde at udarbejde en handleplan, når hjælpen ydes til 1) personer med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller 2) personer med alvorlige sociale problemer, der ikke, eller kun med betydelig støtte, kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder⁹. Læs mere om handleplaner i kapitel 7.

I 10 af de 17 sager har kommunen tilbudt en handleplan, mens der ikke er blevet tilbudt en handleplan i syv sager, fordi det ikke er relevant at tilbyde borgeren en handleplan, da afgørelsen omhandler ophør af støtte eller borgeren får afslag på det ansøgte.

Ved sagsgennemgangen i 2023 havde kommunen i otte af de 18 sager tilbudt en handleplan, mens det i 6 sager ikke var relevant at tilbyde borgeren en handleplan.

Helhedsvurdering

Kommunen har i forbindelse med sagsbehandlingen pligt til at sikre en helhedsorienteret hjælp, hvor borgerens samlede situation bliver vurderet i forhold til hele den sociale lovgivning. Det kan eksempelvis være, at kommunen ved behandlingen af en ansøgning om socialpædagogisk støtte bliver opmærksom på, at borgeren er hårdt presset i hverdagen, fordi borgeren skal motiveres og guides til at udføre praktiske opgaver i hjemmet. Det kan også være, at kommunen bliver opmærksom, at borgeren er ensom og har brug for at deltage i samvær med andre mennesker. Kommunen skal som følge af pligten til at tilrettelægge en helhedsorienteret hjælp i et sådant tilfælde tage stilling til borgerens behov for praktisk hjælp i hjemmet og et aktivitets-og samværstilbud. Det følger videre af pligten til at sikre en helhedsorienteret hjælp, at kommunen også skal være opmærksom på, om borgeren kan søge om hjælp hos en anden myndighed eller

⁹ Serviceloven § 141, stk. 2.

efter anden lovgivning, fx hjælp efter sundhedsloven. Læs mere om helhedsvurdering i kapitel 7.

I sagsgennemgangen har vi derfor også undersøgt, om Slagelse Kommune har behandlet ansøgninger og spørgsmål om hjælp efter alle de relevante muligheder, der findes for at give hjælp efter hele den sociale lovgivning,¹⁰ og om kommunen under hele sagsforløbet har haft et tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation.

Blandt de 17 sager ser vi én sag, hvor Slagelse Kommune har foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. I de resterende 16 sager, hvori Slagelse Kommune ikke har foretaget en helhedsvurdering, skyldes det én eller flere af disse forhold:

- Ved bevilling af længerevarende botilbud er der ingen oplysninger om tildeling af anden hjælp
- Kommunen har ikke i sin sagsbehandling inddraget principmeddelelse 10-19 om snitfladen mellem socialpædagogisk støtte og personlig og praktisk hjælp i hjemmet
- Kommunen bevilger støtte efter forkerte bestemmelser i serviceloven eller bevilger støtte til opgaver, der skal varetages efter anden bestemmelse i lovgivningen

Nedenfor er et eksempel på en sådan manglende helhedsvurdering nærmere beskrevet.

Sag, hvori en kommune har bevilget et længerevarende botilbud, men mangler at vurdere, hvordan borgerens behov for personlig og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte bliver dækket

Sagen handler om en borger, som på baggrund af sin funktionsnedsættelse bl.a. har udfordringer med igangsætning og motivation. Borgeren kan ikke selv planlægge eller igangsætte opgaver på egen hånd, og skal guides for at kunne gå i gang med opgaverne. Borgeren er i det daglige udfordret af og har behov for hjælp til at igangsætte med opgaver, herunder de opgaver, borger kender, men også behov for at lære nye ADL opgaver med mere.

Kommunen bevilger borgeren et længerevarende botilbud, men der i øvrigt ingen oplysninger i afgørelsen om, hvilken hjælp og støtte borgeren er bevilget i botilbuddet.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede hjælpebehov, herunder beskrevet hvilken støtte borgeren får

¹⁰ 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.

bevilget efter reglerne om personlig og praktisk hjælp, og hvilke støttebehov der skal bevilges efter servicelovens § 85, herunder udmålt støtten ved optagelse på botilbuddet. Det kan ikke af sagen udledes om og i hvilket omfang kommunen iagttager principmeddelelse 10-19.

Borgerens støttebehov skal vurderes ved optagelse i botilbuddet, og derfor skal støttebehovet udmåles særskilt, så borgeren bliver kompenseret for sin funktionsnedsættelse. Det fremgår af servicelovens § 89, at ansøgeren skriftligt skal oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget.

Sag, hvori en kommune ikke inddrager principmeddelelse 10-19 og bevilger støtten efter forkert bestemmelse

Sagen handler om en borger, som har svært ved at få sat ting i gang, og ved at motivere sig selv til praktiske opgaver. Borgeren får ikke vasket op, vasket tøj eller støvet af samt støvsuget. Der er også oplysninger om, at borgeren børster tænder sjældent, og at borger bader en gang imellem – måske en gang om ugen. Kommunen bevilger udelukkende socialpædagogisk støtte efter § 85 til alle borgers hjælpebehov.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have iagttaget snitfladerne om §§ 83 og 85, herunder principmeddelelse 10-19, og bevilget hjælpen efter den rigtige bestemmelse. Kommunen burde have været opmærksom på, at støtte til egenomsorg, støtte til rengøring, igangsætning og motivation er opgaver som hører under formålet med reglerne om personlig og praktisk hjælp.

Der er også oplysninger i sagen om, at borger er ensom og mangler relationer og et sundt fællesskab, herunder støtte til at vedligeholde og beholde dette fællesskab.

Ankestyrelsen bemærker, at kommunen burde have undersøgt, om borger er omfattet af målgruppen for et aktivitets- og samværstilbud.

Sagsgennemgangen i 2023 viste, at Slagelse Kommune i ingen af de 18 sager havde foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. I de sager, hvor sagsgennemgangen viste tegn på, at Slagelse Kommune ikke havde foretaget en helhedsvurdering, skyldtes det én eller flere af disse forhold:

- Der er oplysninger, der indikerer, at borgeren har udækkede behov, som han/hun ikke får hjælp eller støtte til
- Kommunen henviser borgeren til selv at kontakte andre afdelinger i kommunen.
- Kommunen har ikke undersøgt tilstrækkeligt, om borgerens behov for yderligere tilbud
- Kommunen bevilger støtte efter forkerte bestemmelser i serviceloven

Opfølgning

Kommunen skal løbende følge op på de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Læs mere om opfølgning i kapitel 7.

Blandt de 17 sager ser vi syv eksempler på sager, hvor der oplysninger om opfølgning. I fem sager er der ikke oplysninger om oplysninger. I fem sager er det ikke relevant med opfølgning, idet der var tale om ophør af støtte eller afslag.

Vi vil i det følgende gennemgå nogle af de sager, hvor der enten er oplysninger om opfølgning, hvor der ikke er oplysninger om opfølgning, eller hvor det ikke er relevant med en opfølgning.

Manglende opfølgning

I en sag om optagelse på et længerevarende botilbud, er der ikke oplysninger om opfølgning. Kommunen skal jævnligt følge op på sine bevillinger. Det fremgår af servicelovens § 148, stk. 2. Der er ingen oplysninger om, hvor ofte en kommune skal foretage en opfølgning, men det må bero på en konkret vurdering ud fra sagens samlede oplysninger.

Tilstrækkelig opfølgning

I en sag om bevilling af socialpædagogisk støtte fremgår det af afgørelsen, at der vil blive fulgt op 3-4 måneder efter bevillingen. Kommunen har her vurderet, at der er behov for opfølgning og fastsat, hvornår opfølgningen sker, så borgeren er vidende herom.

Ikke relevant opfølgning

I en sag om afslag på en BPA-ordning er der ikke oplysninger om opfølgning, men dette er heller ikke relevant i afslagsager.

Sagsgennemgangen i 2023 viste, at i flere sager fremgik det tydeligt, at der var foretaget opfølgning. I nogle sager var det ikke relevant med opfølgning. Dette skyldes, at borgeren har fået afslag på det ansøgte. I fire sager er der ikke oplysninger om opfølgning.

Øvrige bemærkninger

Kommunen skal være opmærksom på, at hvis borgeren ikke kan eller vil give informeret samtykke til optagelse i botilbud, er det Familieretshuset, der har kompetencen til at træffe afgørelsen. Kommunen skal derfor i disse situationer sende sin indstilling om optagelse i botilbud til Familieretshuset.

Kommunen skal sikre sig, at den nødvendige hjælp, som borgeren har behov for under sit ophold på et botilbud, også bliver bevilget, herunder for eksempel deltagelse i aktiviteter uden for botilbuddet.

Kommunen inddrager borgerens væрге relevant i sagsbehandlingen. Kommunen skal dog sikre sig, at værgeren bliver vejledt om frit valg, så denne kan benytte denne partsrettighed.

Metode, sagsindkaldelse og anvendte skalaer

I det følgende præsenteres de kriterier, vi har bedt Slagelse Kommune om at indsende sager efter, og centrale metodiske valg med relevans for sagsgennemgangen.

Kriterier for sagsindkaldelse

Vi har på baggrund af en indledende dialog med Slagelse Kommune indkaldt 20 sager, hvoraf 17 indgår i sagsgennemgangen efter følgende kriterier:

- Sagerne skulle handle om servicelovens §§ 85, 96, 107, og 108/ almenboligloven § 105
- Op til 10 sager måtte være afgørelser efter servicelovens § 85. Afgørelser efter § 85 omfatter også borgere, der har ophold i en bolig efter almenboliglovens § 105.
- Op til tre af de 20 sager kan være udtryk for, at ansøgningen er imødekommet fuldt ud.

Til brug for VISO's socialfaglige gennemgang blev Slagelse Kommune bedt om, at enkelte af de 17 sager skulle være sager, hvor borger aldersmæssigt befinder sig i overgangen fra barn til voksen. Det muliggør et fokus på samarbejdet mellem de kommunale forvaltninger i overgangen fra barn til voksen.

Ligeledes blev kommunen bedt om, at enkelte af de 20 sager skulle være sager, hvor borgeren modtager en eller flere ydelser fra andre dele af kommunen, fx en beskæftigelses- eller uddannelsesindsats. Det muliggør et fokus på samarbejdet med andre forvaltninger i sagsbehandlingen.

Dato for afgørelsen

- Kommunes sidste afgørelse skulle som udgangspunkt være truffet i perioden den 15. august 2023 til den 15. august 2025.
- Kommunen skulle vælge de nyeste sager inden for perioden. Det vil sige, at de skulle vælge sager, hvor afgørelsen er så tæt på den 15. august 2025 som muligt.

Yderligere kriterier for sagerne

For alle sager gælder følgende kriterier:

- Den seneste afgørelse må ikke have været anket til og/eller afgjort af Ankestyrelsen. Det vil sige, at den afgørelse, som Ankestyrelsen skal forholde sig til, ikke må være påklaget. Det betyder også, at hvis der tidligere i borgerens sag har været en klage til Ankestyrelsen, kan den pågældende sag stadig indgå i sagsgennemgangen, så længe afgørelserne ikke omhandler de samme forhold.
- Sagerne skal så vidt muligt have en vis kompleksitet. Det indebærer, at der er oplyst om et støttebehov hos borgeren af et vist omfang. Sager, hvor borgeren eksempelvis får ændret den socialpædagogiske støtte med et mindre antal timer, vil typisk ikke blive betragtet som en kompleks sag.

- Støttebehovet kan være som følge af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne¹¹.

Kommune er blevet bedt om at indsende samtlige relevante sagsakter inden for den periode, som sagsgennemgangen vedrører. Kommunen er derudover blevet bedt om at sende samtlige relevante sagsakter, som har betydning for den samlede bedømmelse, også selvom de måtte ligge ud over den periode på to år, som sagsgennemgangen vedrører.

Vurdering af sagerne

I det interne spørgeskema, der ligger til grund for Ankestyrelsens sagsgennemgang, er der anvendt en sondring mellem svarkategorierne "ja", "nej" og "ikke relevant".

Der knytter sig et bemærkningsfelt, som Ankestyrelsen har anvendt til at notere yderligere væsentlige forhold for sagsgennemgangen med relation til det spørgsmål, som det konkrete bemærkningsfelt vedrører.

Med henblik på at sikre en ensartet besvarelse af de 17 analyseskemaer har vi foretaget en løbende sammenligning af de enkelte svar på tværs af de 17 sager.

Et eksempel på, hvordan kategorierne er defineret i forhold til at besvare et spørgsmål fra spørgeskemaet, ses her:

"Er der oplysninger om opfølgning?"

- "Ja", dækker over de situationer, hvor der i sagen er oplysninger om opfølgning.
- "Nej", dækker over de situationer, hvor der ikke er oplysninger om opfølgning.
- "Ikke relevant", dækker over de situationer, hvor spørgsmålet ikke har betydning, fordi der for eksempel er tale om et afslag eller ophør af en bevilling.

Regel- og praksisoversigt

Dette kapitel indeholder en samlet regel- og praksisoversigt af de relevante lovbestemmelser, som enten er anvendt i sagsgennemgangen eller er henvist til i denne rapport.

Retlige mangler

Materielle regler drejer sig om afgørelsens indholdsmæssige rigtighed. Formelle regler er blandt andet forvaltningslovens krav til myndighedernes sagsbehandling. Hvis de formelle regler ikke er overholdt, kan det føre til, at en afgørelse er ugyldig, også selvom den materielle afgørelse i sagen er rigtig.

¹¹ Personer, hvis funktionsnedsættelse hovedsageligt skyldes psykiske vanskeligheder, er ikke omfattet af taskforcens 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. Herunder demens, hjerneskade og udviklingsforstyrrelser som eksempelvis autisme.

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.

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 og individuel vurdering i hver enkelt sag, hvilke oplysninger, der er nødvendige for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Kommunen kan bede borgerne om, at bidrage til sagens oplysning, enten i form af et samtykke til indhentelse af oplysninger, i det omfang et samtykke er påkrævet, eller ved, at borgeren medvirker til, at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at kunne afgøre, hvilken hjælp den pågældende er berettiget til. Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til sagens oplysninger eller samtykke til indhentelse af oplysninger, skal kommunen behandle sagen på det foreliggende grundlag. Kommunen skal forinden den træffer afgørelse på det foreliggende grundlag, skriftligt give borgerne besked om konsekvensen af den manglende medvirken.

Partshøring

Efter forvaltningslovens § 19 er der som hovedregel pligt til partshøring, hvis parten ikke kan antage, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger, der vedrører sagens faktiske omstændigheder, som er til ugunst for parten og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Det er alene væsentlige oplysninger, der er til ugunst for borgeren, som er omfattet af pligten til at partshøre.

Der kan under sagen være tilvejebragt eller modtaget oplysninger, som borgeren ikke er bekendt med. I dette tilfælde er betingelsen om, "at parten ikke kan antages at vide, at oplysningerne indgår i sagen" opfyldt. Betingelsen om, "at parten ikke kan antages at vide, at oplysningerne indgår i sagen", er også opfyldt i de situationer, hvor parten kender oplysningerne, men ikke ved, at de benyttes i den konkrete sammenhæng.

Kravet om partshøring omfatter kun oplysninger om sagens faktiske omstændigheder. Der skal ikke partshøres over selve lovgrundlaget.

Hjemmelsmangler

En hjemmelsmangel er i forbindelse med Ankestyrelsens sagsgennemgang udtryk for, at kommunens afgørelse ikke har hjemmel i lovgivningen. Kommunen skal have hjemmel i lovgivningen for at kunne bevilge en bestemt ydelse.

Eksempler på hjemmelsmangler kan være, at kommunen har

- inddraget ulovlige kriterier i afgørelsen
- anvendt en forkert lovbestemmelse (bevilget socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 til udførelse af praktiske opgaver i stedet for bevilling af personlig og praktisk hjælp efter servicelovens § 83, jf. principmeddelelse 10-19 om snitfladerne mellem disse bestemmelser i serviceloven).

Konkret og individuel vurdering af borgerens behov

Det følger af servicelovens § 1, stk. 3, at hjælp efter serviceloven skal tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Det følger også af barnets lovs § 1, stk. 3, at hjælp efter barnets lov skal tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af det enkelte barns eller unges og families behov, forhold og forudsætninger.

Efter servicelovens § 81, er formålet med at yde støtte efter denne lov til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer at sikre, at den enkelte får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer den enkeltes behov.

Først når sagen er tilstrækkeligt oplyst, kan kommunen foretage en konkret og individuel vurdering af borgerens behov.

Begrundelse for den trufne afgørelse

Det følger af forvaltningslovens § 24, stk. 1, at en begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Det følger videre af § 24, stk. 2, at begrundelsen desuden om fornødent skal indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Der gælder et krav om en særligt uddybende begrundelse ved afgørelser om hel eller delvis frakendelse af en tidligere tilkendt ydelse. Folketingets Ombudsmand har i FOU 2011-16-1 udtalt, at begrundelsen i tilfælde, hvor der sker frakendelse af en tidligere tilkendt ydelse, dels skal indeholde årsagen til, at borgeren ikke længere opfylder betingelserne for ydelsen, dels en særskilt begrundelse for, hvorfor ydelsen frakendes borgeren. Begrundelsen bør blandt andet indeholde oplysning om årsagen til, at myndigheden har ændret sin vurdering. Det bør desuden fremgå af begrundelsen, hvis det skyldes fejl eller misforståelser, at borgeren tidligere er blevet anset for berettiget til ydelsen. Det bør også fremgå af afgørelsen, hvis den ændrede vurdering skyldes, at der er sket ændringer i lovgivning, administrativ praksis og/eller kommunens serviceniveau.

Andre relevante sagsbehandlingsregler

Klageadgang

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

Efter retssikkerhedslovens § 67 skal klage til Ankestyrelsen ske inden fire uger efter, at klageren har fået meddelelse om afgørelsen. I særlige tilfælde kan der ses bort fra, at fristen ikke er overholdt, når der er en særlig grund til det.

Tidsfrister

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 3, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Kommunen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen i en konkret sag ikke overholdes, skal ansøgeren have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Fristerne efter § 3 skal for afgørelser efter lov om social service offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside. Fristerne gælder også ved kommunens behandling af afgørelser efter lov om social service, som er hjemvist af Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen har i principmeddelelse 49-16 fastslået, at Ankestyrelsen kan efterprøve, om kommunen har offentliggjort en frist for sagsbehandling, og om borgeren har fået rettidig besked, hvis fristen ikke kan overholdes i den konkrete sag.

Borgerinddragelse

Det følger blandt andet af retssikkerhedsloven § 1, at formålet med retssikkerhedsloven 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. pkt., påse, om der er pårørende eller andre, der kan inddrages i varetagelsen af interessen for en person med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne.

Om informeret samtykke

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

Principmeddelelse 60-17 slår fast, at en kommune, inden den afgør en sag om hjælp og støtte til fx ældre og borgere, som har en funktionsnedsættelse, skal sikre sig, at borgeren er i stand til at varetage sine interesser.

Kommunen skal bede Familieretshuset om at beskikke en værge, hvis kommunen vurderer, at:

- borgeren kan ikke varetage sine interesser og ikke kan give en gyldig fuldmagt til andre om at varetage sine interesser
- der er en interessekonflikt mellem borgeren og de pårørende, eller
- der ikke er enighed mellem kommunen og en pårørende om den indsats, der er nødvendig. En klage er i sig selv udtryk for en sådan uenighed.

Har borgeren under sagens behandling og forløb i kommunen ikke fået mulighed for at udnytte sine partsrettigheder, er der tale om tilsidesættelse af grundlæggende sagsbehandlingsregler, herunder partshøring, sagsoplysning og klagemulighed. Det betyder, at kommunens afgørelse som udgangspunkt er ugyldig. Det skyldes, at disse grundlæggende sagsbehandlingsregler har karakter af garantiforskrifter.

Handleplaner - § 141 i serviceloven

Kommunen skal efter servicelovens § 141, stk. 2, tilbyde at udarbejde en handleplan, når hjælpen ydes til personer med betydelig 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. Handleplanen bør udarbejdes ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

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

Kvalitetsstandarder - § 138 og § 139 i serviceloven

Kommunernes serviceniveau er en kommunalpolitisk beslutning, som blandt andet indebærer, at kommunalbestyrelsen i den enkelte kommune mindst én gang årligt udarbejder en kvalitetsstandard på visse sociale ydelser. Kvalitetsstandarderne skal være offentligt tilgængelige og kan for eksempel kommunikeres til borgerne gennem kommunens hjemmeside.

Det skal fremgå af den enkelte kommunes kvalitetsstandard, hvilken hjælp borgerne kan forvente fra kommunen, hvis der opstår et behov for hjælp. Derudover skal kvalitetsstandarderne indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, som kommunen har fastsat.

Som en del af kvalitetsstandarderne er kommunen forpligtet til at stille kvalitetskrav til leverandørerne af de forskellige ydelser. Hvis kommunen beslutter at ændre serviceniveauet, og det ændrede serviceniveau medfører ændringer i en borgers ret til ydelser, har den pågældende borger krav på en ny afgørelse baseret på en konkret og individuel vurdering af behovet for hjælp.

Formålet med kvalitetskravene er at sikre, at kommunens borgere får en professionel, værdig og kvalificeret behandling, hvis de får behov for hjælp og støtte. Derudover kan kommunen gennem kvalitetskravene sikre at alle, der modtager hjælp af kommunen, får den hjælp, de har fået tildelt, samt at leverandørerne lever op til de målsætninger, kommunen har sat for fx arbejdsmiljø.

Kommunen har desuden pligt til at føre tilsyn med, at den hjælp borgerne har fået tildelt, leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunen har truffet, og i henhold til kommunens kvalitetsstandarder. Kommunerne skal også fravige disse, hvis borgerens behov for hjælp tilsiger dette.

Helhedsvurdering

Kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning, jf. retssikkerhedslovens § 5. Kommunen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Den sociale lovgivning skal forstås bredt. Det vil sige, at det ikke kun er et spørgsmål om alle muligheder for hjælp efter serviceloven, men også sygedagpengeloven, aktivloven, integrationsloven osv.

Opfølgning

Det fremgår af barnets lov § 156/servicelovens § 148, stk. 2, at kommunen løbende skal følge op i 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 barnets og den unges forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med dennes familie.

Ydelser i serviceloven

Servicelovens § 85 – Socialpædagogisk støtte

Kommunen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Der skal ikke laves en samlet vurdering af, om borgeren er omfattet af personkredsen og herefter bredt bevilges socialpædagogisk støtte til forskellige funktioner, hvis det ikke først er vurdereret, at borgeren er omfattet af personkredsen i forhold til den enkelte funktion/aktiviteter.

Personkredsbedømmelsen skal ske i forhold til hver enkelt aktivitet og/eller funktion, der ønskes støtte til. Det betyder, at borgeren kan være i personkredsen for nogle aktiviteter/funktioner, mens borgeren ikke behøver være det for andre.

Serviceovens § 96 – Borgerstyret personlig assistance

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance. Borgerstyret personlig assistance ydes som tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte.

Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1, at borgeren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at borgeren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærtstående eller en forening eller privat virksomhed, der er godkendt af socialtilsynet, om, at tilskuddet overføres til den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne.

Serviceovens § 107 – midlertidigt botilbud

Kommunen kan tilbyde midlertidigt botilbud til personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for det. Kommunen skal desuden tilbyde midlertidigt botilbud 1) til personer med nedsat funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller for pleje, eller som i en periode har behov for behandlingsmæssig støtte 2) til personer med nedsat psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer, der har behov for pleje eller behandling, og som på grund af disse vanskeligheder ikke kan klare sig uden støtte.

Serviceovens § 108/Almenboliglovens § 105 – længerevarende botilbud

Kommunen skal tilbyde ophold i længerevarende botilbud til borgere, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.

En borger, som har behov for længerevarende botilbud, har frit valg mellem botilbud efter serviceovens § 108 og almenboliglovens § 105, hvis betingelserne for frit valg er til stede. Reglerne om frit valg af botilbud gælder også for personer, der flytter til et længerevarende botilbud efter reglerne om magtanvendelse.

Reglerne om frit valg betyder generelt, at en person, der visiteres til et længerevarende botilbud, har mulighed for at vælge et andet tilsvarende botilbud, end det kommunen har

besluttet. Det er dog en betingelse, at tilbuddet er egnet til at opfylde borgerens behov, fremgår af Tilbudsportalen og ikke er væsentligt dyrere end det, kommunen har tilbudt. Borgere har også ved senere flytning, fx fra et botilbud til et andet botilbud, ret til frit valg, når betingelserne er opfyldt.

Flytning uden samtykke

Efter servicelovens § 129, stk. 1, kan kommunen indstille til Familieretshuset 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 alle er til stede:

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

Samtlige betingelser skal være til stede for, at reglerne finder anvendelse. Servicelovens § 129, stk. 1, finder anvendelse ved flytning fra egen bolig til et botilbud, ved flytning fra et botilbud til et andet botilbud, og ved flytning inden for samme tilbud.

Ved optagelse i et længerevarende botilbud efter servicelovens § 108, gælder særlige regler, hvis borgeren er til væsentlig fare for andre eller er særligt truende eller chikanerende, jf. servicelovens § 129 a.

Efter servicelovens § 131, stk. 4, skal kommunen, når der indstilles til flytning anmode Familieretshuset om at beskikke en værge.

Principmeddelelser

Principmeddelelse 71-14

Principmeddelelsen fastslår, at en borger, der er berettiget til midlertidigt botilbud, ikke kan placeres i et botilbud, der er beregnet til længerevarende ophold.

Principmeddelelse 72-14

Principmeddelelsen fastslår, at der kan være situationer, hvor borgeren har en meget betydelig nedsat funktionsevne og et så omfattende behov for hjælp til almindelige, daglige funktioner samt pleje, omsorg og behandling, at behovet ikke kan dækkes på anden vis end i et botilbud efter servicelovens § 108.

Principmeddelelse 20-15

Kommunen kan i kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp i hjemmet fastsætte størrelsen på det areal, borgere som udgangspunkt får gjort rent i. Kvalitetsstandarden kan også fastlægge, hvilke og hvor mange rum hjælpen omfatter.

Kommunen skal dog altid foretage en konkret og individuel vurdering af den enkelte.

Principmeddelelse 71-14

Principmeddelelsen fastslår, at en borger, der er berettiget til midlertidigt botilbud, ikke kan placeres i et botilbud, der er beregnet til længerevarende ophold.

Principmeddelelse 72-14

Principmeddelelsen fastslår, at der kan være situationer, hvor borgeren har en meget betydelig nedsat funktionsevne og et så omfattende behov for hjælp til almindelige, daglige funktioner samt pleje, omsorg og behandling, at behovet ikke kan dækkes på anden vis end i et botilbud efter servicelovens § 108.

Principmeddelelse 20-15

Kommunen kan i kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp i hjemmet fastsætte størrelsen på det areal, borgere som udgangspunkt får gjort rent i. Kvalitetsstandarden kan også fastlægge, hvilke og hvor mange rum hjælpen omfatter.

Kommunen skal dog altid foretage en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til rengøring. I sager om bevilling af rengøring betyder det, at serviceniveauet, som det er beskrevet i kvalitetsstandarden, skal fraviges, hvis borgerens behov nødvendiggør det.

I kommunens vurdering af borgerens behov for rengøring kan det være relevant at se på anvendte rum og rummenes fordeling og funktion, samt om der er hjemmeboende børn, kørestol/hjælpe midler samt borgerens nedsatte funktionsevne. Kommunen skal herefter tage stilling til, om serviceniveauet i kvalitetsstandarden skal fraviges i forhold til hyppighed, opgaver, omfanget af areal, der skal rengøres.

Principmeddelelse 60-15

Kommunen skal yde den nødvendige hjælp og støtte efter servicelovens regler om socialpædagogisk støtte, så borgere med betydelig nedsat psykisk og fysisk funktionsevne eller særlige sociale problemer så vidt muligt er stand til at leve og udfolde sig som andre, der ikke har en funktionsnedsættelse. Dette gælder også, når borgere skal have støtte ved ophold uden for hjemmet. Støtten er uafhængig af boform. Kommunen kan blandt andet bevilge støtte i form af socialpædagogiske hjælpere, der følger med borgeren på ophold uden for hjemmet. Kommunen skal foretage en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til socialpædagogisk støtte ved ophold uden for hjemmet.

Afgørelser efter serviceloven skal træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn. Kommunen kan have generelle vejledende serviceniveauer i forhold til socialpædagogisk støtte uden for hjemmet. Kommunen kan for eksempel fastsætte nærmere retningslinjer for, hvordan den socialpædagogiske støtte uden for hjemmet skal varetages, herunder at borgerens eventuelle botilbud skal varetage den socialpædagogiske støtte ved ophold uden for botilbuddet. Et serviceniveau indebærer, at den enkelte kommune kan fastsætte nogle vejledende retningslinjer om, hvilken type hjælp der typisk gives i forhold til bestemte typer af behov eller målgrupper. Kommunen er bundet af serviceniveauet i relation til iagttagelse af ligebehandlingsprincippet. Et eventuelt serviceniveau skal dog fraviges, hvis borgerens behov efter en konkret og individuel vurdering nødvendiggør det. Kommunen skal begrunde en fravigelse fra serviceniveauet i såvel nedadgående som

opadgående retning. Kommunen kan ikke undlade at opfylde servicelovens bestemmelser om hjælp og støtte til borgere med betydelig nedsat fysisk og psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer med henvisning til, at kommunen ikke har en servicestandard, der giver mulighed for at bevilge socialpædagogisk støtte uden for hjemmet for eksempel i forbindelse med ferieophold.

Kommunen skal vurdere, om borgeren allerede er kompenseret i forhold til ansøgningen om støtte uden for hjemmet. Kommunen skal i denne vurdering inddrage, om borgeren modtager socialpædagogisk støtte til ophold uden for boligen som en integreret del af et botilbud, eller om borgeren modtager anden støtte i forbindelse med ophold uden for hjemmet. Kommunen skal sikre, at borgere ikke bliver dobbeltkompenseret.

Principmeddelelse 21-17

Principmeddelelsen fastslår, at ved valg af botilbud er det kommunens forpligtelse at sikre, at det visiterede tilbud også dækker borgerens psykiske behov. Ved opfølgning – efter at borgeren er flyttet ind – skal kommunen påse, at borgerens behov fortsat varetages forsvarligt og sikre, at leverandøren er opmærksom på, at tilbuddet vedbliver at kunne dække beboerens behov.

Det er leverandørens ansvar ved fremtidige visitationer til tilbuddet at sørge for, at kommende beboere kan indgå i de nuværende beboeres miljø og ligeværdige fællesskab.

Principmeddelelse 29-17

Det er ikke en betingelse, at socialpædagogisk støtte udvikler borgerens funktionsniveau, men det kan indgå i vurderingen. Derudover indgår, om aktiviteten understøtter en selvstændig tilværelse, og/eller om borgeren får mulighed for aktiv deltagelse i samfundet på lige fod med andre.

Kommunen kan tage hensyn til, om borgeren med eller uden socialpædagogisk støtte opnår formålet med aktiviteten på anden vis og derfor er kompenseret for sit støttebehov. Kommunen kan kompensere borgeren med den aktivitet, der er integreret i et botilbud, når aktiviteten efter en konkret vurdering tilgodeser borgerens behov.

Kommunen kan fastsætte generelle vejledende serviceniveauer i forhold til socialpædagogisk støtte uden for hjemmet. Kommunen skal dog uanset serviceniveauer altid vurdere den enkelte borgers behov individuelt.

Principmeddelelse 57-17

Principmeddelelsen fastslår, at hvis borgeren ikke vil eller kan give samtykke til optagelse i et særligt botilbud, skal kommunen sørge for, at borgeren får udpeget en personlig værge, da borgeren ellers ikke kan udnytte det frie valg af botilbud. Hvis kommunen ikke har sørget for at udpege en værge, er det en væsentlig mangel i afgørelsen, som kan føre til afgørelsens ugyldighed.

Det betyder, at Statsforvaltningen (red: nu Familieretshuset) ikke kan træffe afgørelse om optagelse i et særligt botilbud uden samtykke, før borgerens værge har haft mulighed for at tilkendegive ønske om at gøre brug af frit valg ordningen.

Principmeddelelse 60-17

Principmeddelelsen fastslår, at en kommune, inden den afgør en sag om hjælp og støtte til for eksempel ældre og borgere, som har en funktionsnedsættelse, skal sikre sig, at borgeren er i stand til at varetage sine interesser.

Det betyder, at kommunen skal være opmærksom på, om der er behov for at bede Statsforvaltningen (nu Familieretshuset) om at beskikke en værge. Det gælder i situationer, hvor borgeren på grund af en nedsat intellektuel (kognitiv) funktionsevne eller af andre årsager, ikke er i stand til at varetage sine interesser og heller ikke kan give en gyldig fuldmagt til andre om at varetage sine interesser. Det gælder ikke mindst, når der ikke er enighed mellem en kommune og en pårørende om den indsats, som er nødvendig over for borgeren. En klage til Ankestyrelsen må i sig selv betegnes som en sådan uenighed, at den kan danne grundlag for, at der er behov for beskikkelse af en værge. Hvis borgeren ikke har fået mulighed for at udnytte sine partsrettigheder under sagens behandling og forløb i kommunen, er der tale om tilsidesættelse af grundlæggende sagsbehandlingsregler, herunder partshøring, sagsoplysning og klagemuligheder, som fører til, at kommunens afgørelse som udgangspunkt er ugyldig. Det skyldes, at disse grundlæggende sagsbehandlingsregler har karakter af garantiforskrifter.

Principmeddelelse 76-17

Principmeddelelsen fastslår, at kommunen har ansvaret for og beslutter, hvordan den skal planlægge og udføre sine opgaver på det sociale område. Kommunen vælger, hvem der skal udføre det tilbud om støtte, som er bevilget til borgeren. Beslutningen om hvem, der skal levere hjælpen efter serviceloven, er som udgangspunkt faktisk forvaltningsvirksomhed. Kommunen er forpligtet til at sikre, at støtten er tilrettelagt på en sådan måde, at borgeren får opfyldt sit behov for hjælp, og borgeren reelt kan modtage støtten, da formålet med støtten ellers ikke kan opfyldes. Hvis borgeren nægter at modtage nødvendig bevilget støtte, skal kommunen undersøge baggrunden herfor. Borgeren har stadigvæk behov for hjælpen, selvom borgeren ikke vil modtage denne. Et eksempel kan være, at den valgte leverandør – på trods af flere forsøg på at levere socialpædagogisk støtte – ikke formår at etablere den fornødne kontakt til en borger, som har massive angstproblemer. Kommunen bør som følge af sin omsorgsforpligtelse reagere hurtigt og overveje, om leverandøren har den nødvendige fagkundskab i forhold til borgerens funktionsnedsættelse.

Principmeddelelse 2-18

Principmeddelelsen fastslår Kommunen kan ikke uden videre lade et tilbud om hjælp eller støtte ophøre med henvisning til, at borgeren ikke samarbejder om at opfylde indsatsmålene i handleplanen. Kommunen skal forinden undersøge og forholde sig til, hvilken betydning borgerens nedsatte funktionsevne har i forhold til hans eller hendes evne til at samarbejde om indsatsmålene.

Hvis kommunen kommer frem til, at borgerens manglende samarbejde skyldes borgerens nedsatte funktionsevne, skal kommunen undersøge, hvordan hjælpen skal tilrettelægges, så borgeren kan samarbejde og modtage hjælpen. En ændret tilrettelæggelse af hjælpen kan både være i forhold til selve handleplanen og indsatsmålene eller i form af et nyt botilbud. Leverandøren skal samarbejde med kommunen om tilrettelæggelsen af hjælpen

i forhold til tilbuddets godkendelser ifølge Tilbudsportalen, så det bliver sikret, at borgeren kan modtage hjælpen i tilbuddet.

Hvis kommunen finder, at borgeren, på trods af sin funktionsnedsættelse, er i stand til at samarbejde om indsatsmålene, men ikke gør det, skal kommunen vejlede borgeren om konsekvenserne ved fortsat ikke at samarbejde. Kommunen skal i den forbindelse sikre sig, at borgeren er i stand til at forstå vejledningen. Hvis borgeren, efter at være blevet vejledt, fortsat ikke samarbejder om at opnå sine indsatsmål, er kommunen berettiget til at lade et tilbud om hjælp ophøre, fx et botilbud, da der ikke længere er noget formål med hjælpen.

Hvis kommunen vurderer, at borgeren, efter ophør af botilbud, fortsat har behov for betydelig hjælp, skal kommunen som følge af sin omsorgspligt yde en indsats for at hjælpe borgeren med at finde et sted at bo, så borgeren fortsat kan modtage hjælp.

Principmeddelelse 6-18

Principmeddelelsen fastslår, at kommunen skal yde socialpædagogisk støtte til borgere med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne og borgere med særlige sociale problemer, som medfører et behov for hjælp, omsorg, støtte eller optræning og hjælp til udvikling af færdigheder. Det er ikke en betingelse, at den betydelige funktionsnedsættelse eller de særlige sociale forhold er varige, eller at borgeren har en diagnose. Socialpædagogisk støtte kan bevilges samtidig med, at borgerens forhold er under afklaring, for eksempel fordi behandlingsmulighederne ikke er udtømte, at borgeren er under helbredsmæssig udredning, eller fordi uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder ikke er afklaret.

Socialpædagogisk støtte kan bevilges til borgere, der har ressourcer til at kunne klare sig selv på nogle områder, men samtidig har behov for hjælp på andre områder. Hjælpen skal ydes uanset borgerens boform – altså også til borgere, der bor på plejehjem eller i lignende boformer – og kan ydes i kombination med anden støtte, men kommunen er ikke forpligtet til at yde hjælpen i form af en fast og kontinuerlig støtteperson. Hjælpen skal tage udgangspunkt i den enkeltes individuelle situation med respekt for den enkeltes egne behov og ressourcer. Der kan bevilges hjælp til både vedligeholdelse og udvikling af færdigheder til borgere med betydelig funktionsnedsættelse eller særlige sociale problemer, hvis de har behov herfor, for at de så vidt muligt kan leve et liv på, på lige fod med andre (kompensationsprincippet).

Principmeddelelse 11-18

Reglerne om optagelse i særligt botilbud uden samtykke, gælder borgere, der enten modsætter sig optagelsen eller ikke er i stand til at give samtykke.

Serviceovens bestemmelse om optagelse i særligt botilbud uden samtykke gælder ved flytning til både midlertidigt og længerevarende botilbud. Den gælder desuden ved flytning fra ét botilbud til et andet og internt på et botilbud.

Principmeddelelse 21-18

Principafgørelsen fastslår, at formålet med at yde støtte efter serviceoven til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer er at sikre, at

den enkelte får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer den enkeltes behov. Personkredsen for socialpædagogisk støtte efter serviceloven omfatter borgere med betydelig nedsat funktionsevne, der som følge heraf har behov for hjælp, omsorg eller støtte. Personkredsen for et midlertidigt botilbud efter serviceloven omfatter borgere med en betydelig nedsat funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner. Hvis borgeren opfylder disse betingelser, vil vedkommende være berettiget til et midlertidigt botilbud. Derudover omfatter personkredsen i servicelovens bestemmelse om midlertidige botilbud også borgere med en nedsat funktionsevne, der har behov for pleje eller behandling, og som på grund af disse vanskeligheder ikke kan klare sig uden støtte, men som ikke har behov for omfattende hjælp i dagligdagen.

Kommunen skal undersøge, om det rent faktisk er muligt at levere den socialpædagogiske støtte til borgeren under borgerens aktuelle boligmæssige rammer. Hvis borgeren ikke selv kan skabe de rammer, der er nødvendige for at kunne modtage støtten, skal kommunen sørge for, at rammerne for at levere støtten er til stede. Det betyder, at kommunen skal hjælpe borgeren i forhold til at finde indkvartering eller en bolig. Det er fordi, kommunen skal sikre, at borgeren får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer borgerens behov. Det er dog ikke ensbetydende med, at kommunen er forpligtet til at skaffe en lejlighed til borgeren, hvis den bevilgede støtte kan leveres på anden vis. Hvis kommunen kan konstatere, at rammerne for at levere den nødvendige støtte ikke er til stede, og det ikke uden videre er muligt at hjælpe borgeren i forhold til at finde en bolig eller indkvartering, vil borgeren være berettiget til et midlertidigt botilbud, indtil kommunen har sørget for, at borgeren kan få leveret den nødvendige hjælp på anden vis. I sådanne tilfælde vil et tilbud om et midlertidigt botilbud være den eneste måde, kommunen kan levere den nødvendige hjælp på og dermed leve op til sin omsorgsforpligtelse i serviceloven.

Principmeddelelse 22-18

Principmeddelelsen fastslår, at kommunen, som en del af helhedsvurderingen, har pligt til at behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Det følger af retssikkerhedsloven. Det betyder også, at borgeren skal have tilbud om rådgivning og vejledning, hvis det er nødvendigt. Som udgangspunkt har kommunen kun pligt til at vejlede, hvis der er en anledning til det. Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed, efter omstændighederne, også er forpligtet til at vejlede på eget initiativ. Det betyder, at kommunen har pligt til at vejlede, selvom borgeren, hverken direkte eller indirekte, har bedt om vejledning. Det betyder også, at vejledningen ikke nødvendigvis skal ske i forbindelse med en ansøgning om hjælp, men for eksempel kan ske i forbindelse med bevilling af en anden ydelse eller i forbindelse med opfølgning. Vejledningen forudsætter, at kommunen i forvejen er i kontakt med borgeren. Manglende eller mangelfuld vejledning fra kommunens side kan efter omstændighederne føre til, at borgeren skal stilles, som om kommunen havde ydet korrekt og fyldestgørende vejledning. Det kan for eksempel betyde, at borgeren er berettiget til hjælp fra et tidligere tidspunkt end ansøgningstidspunktet, eller det kan få betydning for vurderingen af, om en borger, der uberettiget har modtaget ydelser, også har modtaget ydelserne mod bedre vidende.

Principmeddelelse 3-19

Formålet med kompensationsprincippet er, at borgere med en funktionsnedsættelse i videst muligt omfang bliver kompenseret for følgerne af funktionsnedsættelsen og stilles lige med andre borgere. Borgeren skal have mulighed for at leve så normalt et liv som muligt, herunder have et socialt liv og mulighed for at passe et arbejde.

Kompensationsprincippet giver ikke et krav på ubetinget compensation. Hjælp og støtte efter serviceloven kan alene bevilges efter en vurdering af formålet med den ansøgte hjælp og ud fra en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede situation, behov, funktionsevne og ressourcer i husstanden.

Det primære mål med indsatsen er at gøre borgeren i stand til at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Hvis det ikke er muligt at gøre borgeren i stand til at klare sig selv, bør indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til at klare så mange opgaver selv som muligt.

Det er borgeren med funktionsnedsættelsen, som skal kompenseres for sin nedsatte evne til fx at varetage de praktiske opgaver i hjemmet. Det betyder, at en kommune skal tage udgangspunkt i de opgaver, som personen ville have bidraget med, hvis personen var rask.

Enhver person i husstanden skal bidrage til at løse sin andel af de praktiske opgaver i hjemmet. En kommune skal derfor bedømme borgerens samlede situation og om nødvendigt inddrage oplysninger om eventuelt andre medlemmer af husstanden.

Principmeddelelse 10-19

Principmeddelelsen fastslår, at modsat bestemmelsen om korterevarende rehabiliteringsforløb er der i bestemmelserne om personlig pleje og praktisk hjælp eller socialpædagogisk støtte ikke et krav om, at borgeren skal kunne forbedre sine evner til at varetage opgaverne eller have potentiale til at kunne udvikle sine færdigheder. Kommunen skal først og fremmest undersøge, hvad formålet med hjælpen er, herunder hvilken type opgave der skal bevilges hjælp til.

Hvis formålet med hjælpen er, at borgeren skal have udført en opgave, der er af rent praktisk karakter, for eksempel rengøring, skal hjælpen bevilges efter bestemmelsen om personlig pleje og praktisk hjælp, uanset hvad borgerens hjælpebehov mere konkret består i, eller om borgeren kan deltage i udførelsen af opgaven. Det betyder, at hvis borgeren har behov for personlig pleje og praktisk hjælp i form af motivering og guidning af en hjælper ved udførelse af opgaverne, skal hjælpen bevilges efter bestemmelsen om personlig pleje og praktisk hjælp.

Motivering og guidning ved udførelse af de praktiske og personlige opgaver kan gives efter servicelovens bestemmelse om personlig pleje og praktisk hjælp, når det har sammenhæng med udførelsen af opgaven. Det gælder i de tilfælde, hvor den motiverende snak, guidning mv. om hjælpeopgaven (for eksempel rengøring, bad m.v.) også har forbindelse til selve udførelsen af den praktiske og personlige opgave. Hjælperen er som udgangspunkt til stede under opgaven.

Hvis der er tale om opgaver, som ikke hører under bestemmelsen om personlig pleje eller hjælp til praktiske opgaver, skal kommunen overveje, om der er et hjælpebehov efter servicelovens bestemmelse om socialpædagogisk støtte. Det kan for eksempel være

hjælp til posthåndtering, økonomi, planlægning af struktur i hverdagen, egenomsorg mv. Hjælperen behøver ikke nødvendigvis at være til stede under udførelsen af de enkelte opgaver.

Principmeddelelse 47-22

Botilbuddet kan opsige aftalen med kommunen i henhold til aftalens indhold. Botilbuddets opsigelse af aftalen med kommunen er ikke reguleret af serviceloven.

Hvis botilbuddet opsiger aftalen med kommunen om placeringen af borgeren, kan kommunen udvisitere borgeren fra botilbuddet. Kommunen skal da i overensstemmelse med servicelovens almindelige regler sikre sig, at borgeren får den hjælp, som borgeren har behov for, herunder ved visitering til et nyt botilbud.

Principmeddelelse 25-24

På baggrund af Folketingets Ombudsmands redegørelse af 30. juni 2024 (offentliggjort som FOB 2024-19) ændrer Ankestyrelsen praksis i forhold til fortolkning af spørgsmålet om kommunernes forpligtelser efter servicelovens § 102. Ankestyrelsen ændrer således den praksis, som fremgik af principmeddelelse 4-23, tilbage til den praksis, som fremgik af den tidligere principmeddelelse 5-13.

Kommunen kan inden for lovens rammer fastsætte et generelt og vejledende serviceniveau om kommunens brug af behandlingstilbud efter servicelovens § 102.

Kommunen skal behandle en ansøgning efter § 102 og tage stilling til, om borgeren opfylder betingelserne for at modtage hjælp efter bestemmelsen.

Ankestyrelsen kan efterprøve, om kommunen, ved afgørelsen af, om borgeren kan få den ansøgte hjælp, har foretaget den nødvendige konkrete, individuelle vurdering sammenholdt med det fastlagte serviceniveau.

Ankestyrelsen kan endvidere efterprøve, om de kriterier, der danner grundlag for en kommunes afgørelse, er lovlige, herunder om alle relevante kriterier er inddraget i vurderingen, og om prioriteringen og vægtningen mellem kriterierne er foretaget i overensstemmelse med almindelige retsprincipper

Bilag 2: VISOs socialfaglige gennemgang af fem sager

Formål

VISO's socialfaglige sagsgennemgang består i en vurdering af den socialfaglige kvalitet i sagsbehandlingen, som den er dokumenteret i sagsmaterialet i 5 af de 20 sager, der er indsendt af Slagelse Kommune. Vurderingen foretages på baggrund af hele sagsforløbet to år tilbage fra indkaldelsestidspunktet.

Den socialfaglige sagsgennemgang udarbejdes som led i den statusmåling der foretages i slutningen af et 2-årigt forløb med Taskforce Handicap.

Socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen indebærer, at der er arbejdet systematisk og analytisk med udredning af behov for indsats og opfølgning herpå, samt at sagen er underbygget ved eksempelvis indhentelse af relevant dokumentation fra andre instanser og at borgeren er inddraget i sin sag hvor der tages hensyn til borgerens funktionsnedsættelse.

Hertil kommer, at selve udredningsprocessen er udført på et systematisk grundlag, der adskiller beskrivelse, analyse, vurdering og handling, og at den samlede viden anvendes til at koble elementerne i en sag sammen.

Faglig kvalitet indebærer endvidere, at der ses en relevant sammenhæng mellem de resultater udredningen afdækker, de indsatser der vælges og de mål, der opstilles i handleplan og bestilling, samt at disse mål er veldefinerede og velafgrænsede, og at ansvaret for indsatsen er adresseret.

VISO's socialfaglige gennemgang tager med udgangspunkt i ovenstående afsæt i de 4 pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen:

- Inddragelse af borgeren og netværk
- Faglig udredning
- Valg af indsats
- Opfølgning på indsats

Udvælgelseskriterier

Den socialfaglige sagsgennemgang er foretaget i perioden 10.10.25 – 06.11.25.

Sagerne fordeler sig således:

- Bevilling af støtte efter Servicelovens § 85
- Afslag på støtte efter Servicelovens § 85
- Bevilling af midlertidigt botilbud efter Servicelovens § 107

- Bevilling af botilbudslignende tilbud efter Almenboliglovens § 105, samt støtte efter Servicelovens § 85
- Bevilling af botilbudslignende tilbud efter Almenboliglovens § 105, samt støtte efter Servicelovens § 85

Samlet vurdering

I det følgende fremhæves VISO's hovedkonklusioner med fokus på styrker og udviklingspunkter, herunder sammenligning med sagsgennemgangen i analyseforløbet.

I de efterfølgende afsnit fremgår hele den socialfaglige sagsgennemgang, som danner grundlag for disse hovedkonklusioner.

Samlede styrker i sagsbehandlingen:

- Inddragelse af borger
- Der gøres brug af sagsåbning og det fremgår tydeligt, hvor henvendelsen kommer fra samt formålet med henvendelsen
- Der ses en god praksis for partshøring i sagerne
- Der er opmærksomhed på borgers ønsker
- Der ses overordnet en god kvalitet i oplysning af sagen
- Der ses gode eksempler på beskrivelse af behov, indsats og formål
- Borger tilbydes handleplan
- Der ses en god praksis i forbindelse med overgangen fra barn til voksen

Samlede udfordringer/udviklingspunkter i sagsbehandlingen:

- En mere aktiv analyse af oplysningerne
- Helhedsvurdering, herunder tydeliggøre om der er taget højde for andre indsatser samt snitfladerne mellem Servicelovens § 83 og § 85
- Udarbejdelse af bestillinger

Sagsgennemgang med udgangspunkt i de fire pejlemærker

Inddragelse

Inddragelse generelt:

Overordnet ses en god kvalitet hvad angår inddragelse. Borger og pårørende inddrages og informeres via møder, breve, mails og telefonsamtaler.

I de sager, hvor borger grundet funktionsniveauet ikke kan inddrages i udredningen og i den løbende kontakt med rådgiver, inddrages de pårørende. Pårørendes oplysninger kunne i højere grad også inddrages i udredningen.

Der ses et eksempel på, at rådgiver tilgodeser borgers inddragelse ved et besøg i hjemmet, hvor borger ud fra en mappe med billeder fortæller om aktiviteter i skolen. Rådgiver vurderer på baggrund af besøget, at de beskrivelser borgers mor og diverse fagpersoner har givet af borger, stemmer overens med det indtryk rådgiver har fået af borger under besøget. Denne sammenligning indikerer, at rådgiver er opmærksom på at analysere og anvende de forskellige kilder til oplysning af sagen.

Det tyder på, at kommunen har en god praksis i forhold til at forberede borger på sagsbehandlingsprocessen. Det ses ved eksempler på indkaldelsesbreve til møder, vedlagt pjece om VUM samt eksempler på dagsorden. Når kommunen sender materiale om VUM samt dagsorden, giver det borgeren mulighed for at forberede sig på mødet, evt. i samarbejde med pårørende eller fagpersoner.

Generelt tyder sagsgennemgangen på, at kommunen er opmærksom på borgers mulighed for at indgå i sagsbehandlingen.

Partsrepræsentation og værgemål:

Kommunen har en opmærksomhed på borgers mulighed for at give informeret samtykke, herunder betingelser for værgemål i de sager, hvor borger ikke selv kan træffe beslutning på egne vegne.

Der ses eksempler på, at forældrene har søgt om værgemål i overgangen fra Barn til Voksen, og afventer svar fra Familieretshuset. Kommunen skal være opmærksom på, at følge op på dette, da forældrene ikke kan overtage borgerens partsrettigheder. Praksis omkring værgemål og flytning uden samtykke udgør dog et landsdækkende problem, da der er lang sagsbehandlingstid i Familieretshuset, hvilket ikke stemmer overens med kommunernes handleforpligtigelse.

Faglig udredning

Anvendes en fast metode til udredning:

Kommunen anvender VUM 2.0 som metode.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i udredningen:

I udredningen ses der inddragelse af borger i de sager, hvor borger er i stand til det. Der er i alle sager afholdt møde med borger og/eller pårørende, og oplysninger fra mødet fremgår af udredningen.

Der ses eksempel på, at de pårørende ikke er inddraget tilstrækkeligt i udredningen, men de er inddraget i den løbende sagsbehandling via mailkorrespondancer. Borger ringer ofte til sine forældre, når borger har brug for hjælp og forældrene er en stor ressource for borgeren i dagligdagen. Det fremgår ikke af sagen, om det er borgerens ønske, at forældrene ikke deltager i udredningen. Der kan være støttebehov, som forældrene hjælper borger med, som ikke bliver belyst i udredningen, når forældrene ikke inddrages. Det er både et retsligt problem, da kommunen ikke automatisk kan forvente at forældrene løfter en støtteopgave, ligesom der socialfagligt ikke er tydeligt redegjort for forhold med betydning for støttebehovet.

Der ses flere eksempler på, at kommunen er opmærksom på deres forpligtelse til at partshøre. Det kan være VUM-udredningen, der er sendt i partshøring eller et brev til borger, hvor det fremgår at kommunen har modtaget status fra tidligere indsats, og at oplysningerne vil indgå i vurderingen af borgerens behov for støtte.

Inddragelse af relevante fagpersoner i udredningen:

Der ses overordnet en god kvalitet i oplysning af sagen. I flere af sagerne deltager fagpersoner der kender borgeren på VUM-mødet, og der anvendes relevante oplysninger i form af statusbeskrivelser, skoleudtalelser og lægelige oplysninger. Det ses dog også, at indhentede oplysninger ikke anvendes og udredningen alene beror sig på borgerens oplysninger, selv om kommunen råder over oplysninger på de enkelte sager. Når oplysninger på denne måde ikke anvendes i udredningen, bliver beslutningsgrundlaget mindre fagligt begrundet.

Kvalitet i udredningen:

I alle sager understøttes systematikken af en sagsåbning. Det fremgår tydeligt af sagsåbningen, hvor henvendelsen kommer fra samt formålet med henvendelsen. Fx fremgår det, om det er en overdragelsessag fra ung til voksen, en henvendelse fra Jobcentret eller i forbindelse med en opfølgning på en anden indsats. I flere af sagerne fremgår borgerens ønsker for fremtiden.

Der ses flere eksempler på tydelig kildehenvisning og datering af oplysningerne i sagsåbningen. Der ses dog også eksempler, hvor der ikke kildehenvisning til diagnostiske forhold. Hvis der ikke er en klar henvisning til kilden, bliver oplysningerne mindre valide, og der er risiko for at fejlfortolke på borgers funktionsniveau.

Der ses gode eksempler, hvor rådgiver er tydelig i forhold til, hvordan rådgiver forholder sig til oplysningerne og omsætter dem i den samlede faglige vurdering. I en af sagerne er der et modsætningsforhold mellem borgeres og tilbuddets oplysninger, her vurderer rådgiver oplysningerne ud fra et fagligt grundlag og beskriver, hvad det har af betydning for borgerens funktionsniveau. På den måde bliver begrundelser og mellemregninger tydeligt formidlet til gavn for den samlede faglige vurdering, borgerens forståelse af afgørelsen, men også udføres mulighed for at levere indsatsen.

Der ses gode eksempler på sagsbehandlerens observationer til møde med borger, fx at borger har selvindsigt og kan beskrive sin måde at håndtere følelser på.

De fleste af sagerne er godt oplyst. Det ses dog eksempler på mange gentagelser, hvor sagsbehandlerens bemærkninger er anvendt i stort omfang, men bearbejdes i begrænset omfang i den videre analyse og faglige vurdering. Det gør, at udredningerne kan blive lange, og ikke bevæger sig fra oplysning af sagen til egentlig analyse og vurdering.

Der ses eksempel på, at VUM 2.0 ikke er anvendt i alle sagsudredningsfaserne. Sagsbehandlerens bemærkninger og delanalysen fremgår ikke af sagen, der ses dog en delanalyse i den samlede faglige vurdering. Når sagsbehandlerens bemærkninger og delanalysen ikke anvendes systematisk, kan der mangle vigtige mellemregninger i sagsbehandlerens vurdering og forståelse af borgerens funktionsniveau, ressourcer og udviklingspotentiale og dermed forhold af betydning for valg af indsats og begrundelser for afgørelser.

Der ses eksempler på tydelig adskillelse mellem redegørelse for støttebehov og indsats. I den samlede faglige vurdering er hvert VUM-tema beskrevet med behov, indsats og formål. Dette giver et godt overblik i sagen.

Valg af indsats

Valg af indsats i den samlede faglige vurdering:

Der ses eksempler på, at der i den faglige vurdering er taget stilling til den boligmæssige ramme. Fx *"Der er tale om et længerevarende botilbud, da xx funktionsniveau og evne er betydelig og varigt nedsat, og der vurderes ikke mulighed for at xx kan udvikle sig i en grad, der vil gøre at han ikke længere er i målgruppen for længerevarende botilbud jf. Lov om social service § 108"*. Der er eksempler på, at støtten bevilges efter Servicelovens § 85, men der er i ingen eksempler på bevilget støtte til personlig og praktisk hjælp efter § 83. Fx hvis borger har behov for hjælp til personlig hygiejne, eller der skal være personale fysisk tilstedeværelse i forbindelse med rengøring. Ovenstående kan tyde på, at kommunen har styr på praksis i forhold til målgruppevurdering, men mangler en ensartet praksis for udmåling af støtte, herunder snitfladerne mellem Servicelovens § 83 og § 85.

Handleplan og bestilling:

I de sager hvor det er relevant er borger vejledt om handleplan i afgørelsen. I en sag har borger takket nej til handleplan, i to sager er der udarbejdet handleplan og en sag fremgår det, at handleplan vil blive udarbejdet på første opfølgningsmøde. Det fremgår dog ikke af denne sag, hvornår der skal holdes opfølgningsmøde. Samlet set tyder det på, at kommunen har en god praksis for at tilbyde og udarbejde handleplan.

Der ses ikke en fast procedure på opfølgning af mål. I en af handleplanerne fremgår det, at handleplanen vil blive opdateret, hvis der sker ændringer i borgerens mål og indsats. I en anden handleplan står der ikke noget om opfølgning. Der ses eksempler, hvor målene er formuleret med et tidsperspektiv fx, "Om 3 måneder" eller "Om 1 år", men det fremgår ikke hvordan og hvornår man vil følge op på disse mål.

Der ses ingen bestillinger i sagerne. Manglende bestilling kan betyde at myndighed i mindre grad har mulighed for at vurdere og justere i indsatserne i forhold til udfører. Desuden kan bestillinger have en betydning for myndighedsansvaret og samarbejdet med både interne og eksterne tilbud, når indsatserne ikke er tydeligt beskrevet.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i målformuleringen:

I en af handleplanerne står der, at borgers mor har været inddraget i udarbejdelse af indsatsmålene. Det fremgår ikke tydeligt, om borger eller pårørende har været inddraget i målformuleringen i de andre sager.

Kvaliteten af målformuleringen:

Der er i målene fokus på borgerens trivsel og udvikling, fx i en sag, hvor borger flytter ind i et nyt botilbud og målet er, at borger om 3 måneder bruger fællesstuen hver dag.

Der er fokus på målbare mål, fx *"Jeg har inden næste opfølgningsmøde været dagligt ude at gå"*.

Generelt ses der nogle gode mål i sagerne, kommunen kan dog med fordel være opmærksom på, at borgerens mål ikke kommer til at minde om en indsatsbeskrivelse. Fx *"Jeg er inden næste opfølgningsmøde blevet motiveret til at bruge min stemme og tale på*

daglig basis” eller ”Jeg har inden næste opfølgningsmøde fået stimuleret mine sanser på daglig basis”.

Afgørelse til borgeren:

Afgørelserne er skrevet i et let forståeligt sprog, men der ses forskel på strukturen i afgørelserne, herunder hovedoverskrifter, beskrivelse af støttebehov samt henvisning til lovgrundlag.

I flere af sagerne fremgår det tydeligt i starten af afgørelsen, hvilket tilbud borgeren er bevilget samt lovgrundlaget for afgørelsen, hvilket er god myndighedspraksis. I andre sager er lovgrundlaget for afgørelsen ikke tydelig, fx står der i en afgørelse ”Du bevilges et botilbudslignende tilbud på..” og ”Der bevilges socialpædagogisk støtte i botilbudslignende tilbud i op til xx timer og xx minutter om ugen”. Det er først i slutningen af afgørelsen, at der henvises til Servicelovens § 85 og § 108 samt Almenboliglovens § 105.

Der ses gode eksempler på, at behov, indsats og formål er tydeligt beskrevet, og i en af afgørelserne er bevillingen særlig tydelig, fordi det fremgår efter hvert tema, at støtten ydes 1:1 og efter Servicelovens § 85.

Der er i flere af afgørelserne sat tid på den samlede bevilling. Når der samtidig er en god beskrivelse af behov, indsats og formål er det i disse sager tydeligt, hvordan de bevilgede timer vil kunne tilgodese det samlede støttebehov.

Det fremgår ikke af afgørelserne, om der er taget højde for andre indsatser, men dette fremgår i flere af sagerne af notater, mailkorrespondancer eller udredningen. På den måde er helhedsvurderingerne ikke tydelig overfor borger i afgørelsen.

Der ses eksempler, hvor kommunen ikke er opmærksom på snitfladerne mellem Servicelovens § 83 og § 85. Fx bevilges borger hjælp efter § 85, hvor borger blandt andet har behov for at blive guidet gennem alle delprocesserne i badet eller har behov for hjælp til toiletbesøg.

Opfølgning

Metode for opfølgning:

Der er kun tale om opfølgning i en enkelt sag, derfor kan der ikke konkluderes, om kommunen har en fast procedure for opfølgning, herunder om kommunen har indkaldelsesskabeloner, om de anmoder om status fra udfører m.v.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i opfølgningen:

Borger er inddraget i opfølgningen, men det fremgår ikke, om de pårørende er inviteret med til opfølgningsmødet, selvom det kunne være relevant for vurdering af den videre indsats.

Kvalitet i opfølgningen:

Der ses eksempel på god praksis, hvor botilbuddet har sendt brev til borger vedr. opfølgning. Ud over dato, tidspunkt og adresse fremgår det af opfølgningsbrevet, hvor lang tid mødet er berammet til, hvem der er inviteret, at mødet vil tage udgangspunkt i

statusnotat og VUM samt en dagsorden for mødet. Sagsbehandler, kontaktpersoner på botilbuddet, leder og centersygeplejerske deltager på opfølgningsmødet. Det fremgår af referat fra mødet, at der er taget udgangspunkt i borgerens mål og borgerens ønsker for fremtiden.

Det er ikke muligt at se i sagerne, om der er opmærksomhed på myndigheds forpligtigelse ift. det personrettede tilsyn. Det fremgår dog af en af sagerne, at der ved opfølgning vil blive fulgt op på borgerens trivsel. Kommunen kan med fordel have en opmærksomhed på, at dokumentere det personrettede tilsyn.

Helhed og sammenhæng

Samarbejdet med andre forvaltninger og sektorer:

Det er primært i overgangssagerne, der ses samarbejde med andre forvaltninger og en koordinering af indsatser.

Der ses enkelte eksempler på mailkorrespondancer med relevante samarbejdspartner, fx med Jobcenter og Rusmiddelcenter, hvor der er spørgsmål til afgørelse, nye oplysninger og ny ansøgning fra borger. Det fremgår ikke af sagerne om der afholdes fælles møder. Det kan tyde på, at der ikke er nogen formelle eller uformelle aftaler for samarbejdet, og der er et begrænset samarbejde på tværs af forvaltninger.

Overgang fra barn til voksen:

Der ses en god praksis i forbindelse med overgangen fra barn til voksen. Der afholdes overdragelsesmøder, skrives referater fra møderne og der sendes overdragelsesskema og sagsakter fra Børn- og Unge til Handicap- og Psykiatri.

Overdragelsesskemaet indeholder blandt andet oplysninger om pårørende, aktuelle indsatser, skolebaggrund, samt kommende skoletilbud – STU, tidligere indsatser, helbredsmæssige forhold, personlige kompetencer, borgerens egne eller pårørendes ønsker og forventninger til fremtiden samt sagsbehandlerens vurdering. Overdragelsesskemaet giver et godt grundlag for at forberede og skabe overblik om overgangen fra barn til voksen.

På overdragelsesmøderne deltager relevante parter i sagen, det kan være pårørende, rådgiver fra Handicap- og Psykiatri, koordinerende sagsbehandler, UU-vejleder, en repræsentant fra § 100 samt rådgiver fra Børn- og ungeforvaltningen.

Generelt ses der en god inddragelse af borger og pårørende i hele processen. Fx forberedes borger og pårørende på VUM-mødet, der sendes VUM-skema til borger, så borger kender spørgsmålene på forhånd. Derudover er der løbende dialog med borger eller pårørende.

Der ses eksempler, hvor der på overdragelsesmødet er vejledt om ansøgning om uddannelseshjælp og ansøgning om merudgifter.

Det fremgår af mailkorrespondancer, at der er et løbende samarbejde på tværs af forvaltninger. Det kan være om visitation til et nyt botilbud, de økonomiske forhold og om borgeren skal på STU eller om der skal bevilges et beskæftigelsestilbud efter Serviceloven.

Der er ved overgangen fra barn til voksen fokus værgemål, fx at værgemålet søges i før det fyldte 18 år.

Kommunen har en opmærksomhed på, at der er samtykke fra borger til indhentelse og videregivelse af oplysninger.

Bilag 3: Kommunens redegørelse

Som afslutning på Slagelse Kommunes analyse- og udviklingsforløb har kommunen udarbejdet en redegørelse, der beskriver hvilke udviklingsaktiviteter kommunen har iværksat, status på udviklingsaktiviteterne, og hvad effekten har været af udviklingsarbejdet.

Redegørelsen fremgår af skemaet herunder.

1. Politik og strategi
Taskforcen har i analyserapporten anbefalet at Slagelse Kommune:
Politik • Sikrer sammenhæng mellem medborgerpolitikken og den politiske strategi for voksenhandicapområdet. • Opstiller konkrete mål for voksenhandicapområdet i den nye politiske strategi. Strategi • Sikrer sammenhæng mellem kommunens strategier og medborgerpolitikken. Kvalitetsstandarder • Opdaterer kvalitetsstandarderne efter anbefalingerne i den juridiske materiale gennemgang og sikrer, at de anvendes systematisk i sagsbehandlingen. Ledelsesinformation • Styrker praksis for indsamling af data for den faglige udvikling på voksenhandicapområdet samt udarbejder procedurer, der sikrer, at både økonomisk og faglig information bruges til styring og udvikling af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. • Udarbejder procedurer, der sikrer, at økonomisk og faglig data formidles til alle lag i organisationen med henblik på læring og udvikling, for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen.
Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke udviklingsinitiativer kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.
<u>Politik:</u> Slagelse Kommune arbejder strategisk med at sikre sammenhæng mellem overordnede værdier og konkrete indsatser på voksenhandicapområdet gennem følgende tiltag: • Socialstrategien som politisk ramme ○ Medborgerpolitikken er indarbejdet som et centralt element i Socialstrategien. ○ Socialstrategien danner grundlag for den politiske retning på voksenhandicapområdet

- **Implementering og forankring i organisationen**

- Socialstrategien er et fælles anlæggende i Center for Handicap og Psykiatri.
- Der arbejdes kontinuerligt med at integrere og implementere de otte spor i hele centret.
- Strategien omsættes til konkrete handlinger i praksis.

- **Indsatstrappen som fagligt redskab**

- Anvendes til at målrette og differentiere indsatserne på voksenhandicapområdet.
- Understøtter arbejdet med progression og sikrer, at indsatserne tilpasses borgernes individuelle behov

Strategi:

Slagelse Kommune arbejder med at sikre strategisk sammenhæng og forankring i hele organisationen gennem følgende tiltag:

- **Strategisk forankring i ledelsen**

- Socialstrategien drøftes løbende i den udvidede centerledelse, som består af alle daglige ledere i Center for Handicap og Psykiatri (CHP)
- Formålet er at sikre en rød tråd i hele organisationen og skabe fælles retning.

- **Sammenhæng mellem strategi og praksis**

- Drøftelserne bidrager til, at de strategiske indsatser – herunder de otte spor i socialstrategien – forankres i fælles værdier og mål på tværs af CHP

Kvalitetsstandarder:

Slagelse Kommune har igangsat en række tiltag for at sikre opdaterede og anvendelige kvalitetsstandarder i sagsbehandlingen:

- **Revision og godkendelsesproces:**

- Kvalitetsstandarderne er revideret i overensstemmelse med anbefalingerne fra den juridiske materiale gennemgang.
- Fremlægges til Socialudvalget i oktober 2025, sendes i høring i november og forventes endeligt godkendt i december 2025.

- **Tydelig sondring mellem indsatser**

- Der er lagt særlig vægt på at tydeliggøre forskellen mellem:
 - Forebyggende indsatser efter servicelovens § 82
 - Socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85
- Denne sondring er afspejlet i visitationspraksis.

- **Anvendelse i sagsbehandlingen**

- Anvendes systematisk i sagsbehandlingen for at sikre ensartethed og lovmedholdelighed
- Kvalitetsstandarderne er integreret i afgørelser til borgerne.

- **Kompetenceudvikling og implementering**

- Fra august til december 2025 intensiveres undervisningen af brugen af kvalitetsstandarder og skabeloner.
- Formålet er at styrke kvalitet og ensartethed i myndighedsarbejdet.

Ledelsesinformation:

Slagelse Kommune arbejder målrettet med at styrke dataunderstøttelse af ledelse og faglig udvikling på voksenhandicapområdet gennem følgende tiltag:

- **Igangsættelse af dataspor**

- Startet i juni 2025 i samarbejde med den centrale analyseafdeling og eksternt konsulenthuss.
- Fokus på at styrke dataunderstøttelsen af den daglige drift og ledelsesinformationen.
- Et databaseret styringsredskab er under udvikling (leaderdashboard)
- Skal give ledergruppen et automatiseret og kvalificeret indblik i data.
- De første analyser forventes klar primo november 2025

- **Der er fokus på systematiseret data, som understøtter:**

- Faglig kvalitet i sagsbehandlingen
- Effektiv opgaveløsning, herunder sagsflow, sagsbehandlingstider og opfølgning
- Borgerrettet kvalitet

- **Følgende fem centrale ønsker til et dashboard er blevet identificeret:**

- Opfølgning i sager: Om sager følges op rettidigt og i tilstrækkeligt omfang.
- Sagsmodtagelse og behandling: Mængde, fordeling og behandlingstid for henvendelser og ansøgninger.
- Indsatsbevægelsen: Udvikling i støttebehov og selvhjulpethed
- Klager: Typer og fordeling på paragraffer og teams.

- **Økonomisk styring:**

- Månedlige budgetopfølgninger med den samlede ledelse i Myndighed og Indgangen.

○ Gennemføres i samarbejde med økonomikonsulent for at sikre løbende økonomisk overblik og styring. • Formidling og læring ○ Ledelsesinformation skal formidle til alle niveauer i organisationen. ○ Skal anvendes aktivt til læring, udvikling og forbedring af praksis.
Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingsinitiativerne. Hvilke aktiviteter er afsluttet, og hvilke aktiviteter resterer?
Der arbejdes løbende med udviklingsinitiativerne for så vidt angår Socialstrategien og Indsatstrappen, som er fundamentet i arbejdet i Myndighed og Indgangen. Socialstrategien er omdrejningspunktet i tilgangen og dialogen med borgeren. Indsatstrappen er et centralt element i visitationsprocessen. Der er foretaget en samlet revision af kvalitetsstandarderne på området for Myndighed og Indgangen. Kvalitetsstandarderne er aktuelt i høring og vedtages endeligt politisk til december 2025. Udviklings- og genopretningsforløbet med Substans Konsulenthus fortsætter med centrale aktiviteter som juridisk sparring, borger og pårørendeinddragelse samt udvikling af dataspor for at kvalitetssikre sagsoverblik og sagsbehandlingsfrister. Udviklingsforløbet med Substans Konsulenthus fortsætter til februar 2026 med planlagte aktiviteter. Der er ligeledes igangsat månedlig opfølgning på økonomistyring, således at tendenser i tildeling af ydelsestyper følges tæt. I oktober 2025 sættes ligeledes proces i gang med optimering af kontraktforhandling i tæt samspil med BDO. Undervisning i Nexus har været afholdt og er nu afsluttet med en større fortrolighed og struktur i brugen af fagsystemet Nexus.
Kommunen bedes redegøre for, hvorvidt og hvordan udviklingsinitiativerne har medført en styrkelse af kvaliteten af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?
Der ses klare tegn på at udviklingsinitiativerne har bidraget til en styrkelse i kvaliteten af sagsbehandlingen for Myndighed og Indgangen. En klar styrkelse af den faglige kvalitet i VUM-udredningerne, hvilket er tydeligt i visitationsprocessen. En udvikling i et fagligt ståsted for rådgiverne både i relation til beskrivelse i sagerne og afgørelser, såvel som i borgermødet og i samspillet med de pårørende. Et samlet fagligt løft som kommer fint til udtryk i dialogen med borgerne, såvel som i den faglige kvalitet i sagsarbejdet og med udarbejdelse af afgørelser.
Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger
Der henvises til ovennævnte beskrivelser.

2. Faglig ledelse

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet at Slagelse Kommune:

Sparring og videndeling

- Tilbyder rådgiverne ekstern supervision.
- Etablerer en systematik for fælles læring af omgørelser fra Ankestyrelsen.
- Præciserer hvor ansvaret for deling af viden om ny lovgivning og principmeddelelser er placeret.

Strategisk kompetenceudvikling

- Sikrer sammenhæng mellem kommunens politiske fokusområder, ledelsestilsyn og kompetenceudviklingen.

Fagligt ledelsestilsyn

- Fortsætter arbejdet med at sikre en fast praksis for gennemførelse af ledelsestilsynet.
- Udvider ledelsestilsynet til også at have fokus på den faglige kvalitet i sagerne.
- Sikrer fælles læring af ledelsestilsynene.
- Afrapporterer resultatet af ledelsestilsynet til øverste ledelse.
- Sikrer sammenhæng mellem kommunens politiske og strategiske fokusområder, temaerne i ledelsestilsynet og kompetenceudviklingen.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke udviklingsinitiativer kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.

Sparring og vidensdeling

Slagelse Kommune arbejder målrettet med at styrke den faglige ledelse og understøtte rådgivernes faglige udvikling gennem følgende tiltag:

- Eksterne supervision tilbydes fra 2026, som supplement til den eksisterende interne sparring.
- Rådgiverne har mulighed for ugentlig sparring med faglige koordinatorefter et fast koncept, herunder:
 - Kvalitetsgennemgang af VUM-udredninger
 - Juridisk sparring
 - Sagsfeedback.
- Der afholdes læringscaféer med fokus på sagssparring, udredning, brug af skabeloner og tematiserede workshops.
- Månedlige møder med fokus på GDPR, Danmarkskortet og aktuelle juridiske og faglige temaer.

- Et udvidet ledelsesforum i Myndighed og Indgangen – med deltagelse af koordinatore, jurist og økonomikonsulent – sikrer bl.a. at ny lovgivning, principmeddelelser og læring fra Ankestyrelsens omgørelser m.m. formidles og omsættes til praksis.

Strategisk kompetenceudvikling:

Slagelse Kommune arbejder strategisk med kompetenceudvikling, så den understøtter både Medborgerpolitikken og Socialstrategien. Følgende tiltag er igangsat:
Organisatorisk forankring:

- Centerledelsen og den udvidede centerledelse har en central rolle i at sikre sammenhæng og retning i kompetenceudviklingen i Center for Handicap og Psykiatri.

Fælles fagligt grundlag:

- Der er besluttet fire faglige tilgange, som skal udgøre det fælles faglige grundlag i hele CHP:
 1. LA2 og LA2u (Low Arousal – understøttet tilgang)
 2. Traumebevidst tilgang
 3. Neuropædagogik
 4. Rehabiliteringspsykologi

Der er nedsat en tværgående arbejdsgruppe, som skal udvikle rammerne for et fælles udviklingsforløb, der skal sikre implementering og forankring af disse tilgange i praksis. Målet er at skabe sammenhæng mellem faglighed, strategi og daglig praksis – og dermed styrke kvaliteten i indsatsen på voksenhandicapområdet.

Fagligt ledelsestilsyn:

Slagelse Kommune har igangsat en række tiltag for at styrke det faglige ledelsestilsyn og skabe en mere datadrevet tilgang til faglig udvikling.

- Det lærende ledelsestilsyn
 - Igangsat fra 1. kvartal 2025.
 - Teamlederne foretager systematisk kontrol af data i fagsystemet med fokus på dokumentation og det faglige indhold i sagerne.
 - Understøtter kvaliteten i sagsbehandlingen og læring i organisationen.
- Databaseret styringsredskab
 - Opstart juni 2025
 - Udvikles i samarbejde med eksternt konsulentshus og centrale analysekonsulenter
 - Skal give ledergruppen et automatiseret og kvalificeret indblik i data
 - Skal på sigt erstatter manuel dataindsamling via Excel
 - Understøtter en mere effektiv og systematisk ledelsesinformation

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingsinitiativerne. Hvilke aktiviteter er afsluttet, og hvilke aktiviteter resterer?

Myndighed og Indgangen har prioriteret ansættelse af tre faglige koordinatore samt en jurist til at understøtte rådgiverne i sagsarbejdet på det voksenspecialiserede socialområde. De faglige koordinatore indgår i ugentlige sparringsmøder samt sagsfeed-back med henblik på kvalitetssikring af VUM-udredninger. Juristen indgår i generel vidensdeling omkring relevante principmeddelelser, ny lovgivning, tendenser i Danmarks-kortet samt tovholder på Håndbogen, som er det fælles myndigheds-fundament indeholdende arbejdsgange, snitfladebeskrivelser m.v. Der påbegyndes ekstern faglig supervision i 1. kvartal 2026, når det nuværende udviklingsforløb med Konsulenthuset Substans afsluttes. Der afsøges pt. muligheder for ekstern faglig supervisor. Der er opstartet fagligt ledelsestilsyn i første omgang på særligt dyre enkeltsager, hvor der er tæt dialog mellem rådgiver, teamleder og faglig koordinator omkring læring af ledelsestilsynet. Aktuelt arbejdes der med en generel plan for et kompetenceudviklingsforløb på tværs af Center for Handicap og Psykiatri med påbegyndelse i 2026.
Kommunen bedes redegøre for, hvorvidt og hvordan udviklingsinitiativerne har medført en styrkelse af kvaliteten af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?
Initiativerne er igangsat i foråret 2025 og er derfor fortsat i sin udviklingsfase. Men det kan allerede nu konkluderes, at strukturen i udviklingsinitiativerne giver mere kvalitet og et sikkert fagligt fundament for både rådgiverne og ledelsen i Myndighed og Indgangen. Initiativerne understøtter et større fokus på faglighed, arbejdsgange, lovmedholdelighed og rettighed i sagsarbejdet.
Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger
Der henvises til ovennævnte beskrivelser.

3. Sagsbehandling

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet at Slagelse Kommune:

Udredning, vurdering og afgørelse

- Fortsætter arbejdet med at understøtte en systematisk og ensartet anvendelse af retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter udredning, vurdering og afgørelse.
- Sikrer, at sagerne er tilstrækkeligt oplyste, og at oplysningerne anvendes aktivt i sagerne.
- Sikrer tilstrækkelig begrundelse af afgørelserne.
- Sikrer, at der er hjemmel til at træffe afgørelsen, herunder sikre, at borgeren kan varetage egne interesser.
- Sikrer, at der foretages korrekte vurderinger.
- Anvender kvalitetsstandarder i afgørelserne.
- Sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og at borgerne orienteres ved fristoverskridelse.
- Fortsætter arbejdet med at styrke helhedssynet og sikrer at der foretages en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte.

Valg af indsats

- Sikrer, at borgerne ikke har udækkede behov.
- Sikrer ensartethed og systematik i anvendelse af handleplaner og bestillinger og i kommunens arbejde med at opsætte indsatsformål og -mål.

Opfølgning

- Sætter fokus på at følge løbende og systematisk op på sagerne, så borgeren modtager de nødvendige indsatser.
- Indhenter oplysninger fra andre forvaltninger og fagpersoner i forbindelse med opfølgningen.

Samarbejde med borgerne

- Fortsat understøtter en ensartet anvendelse af retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter samarbejdet med borgerne.
- Sikrer en systematisk praksis for inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke udviklingsinitiativer kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.

Udredning, vurdering og afgørelse:

Slagelse Kommune har iværksat en række tiltag, der understøtter anbefalingerne om systematisk og kvalificeret sagsbehandling:

Systematisk og ensartet anvendelse af metoder og redskaber

- Koordinator underviser fast i VUM 2.0.
- Koordinatorer tilbyder sparring og kvalitetssikring af udredninger.
- Der er udarbejdet og implementeret en håndbog med udgangspunkt i VUM 2.0 og hele sags-flowet.
- Koordinatorer er involveret i alle sager og tilbyder ugentlig sagsfeedback efter fast koncept.
- Ugentlige teammøder med fælles information og efterfølgende sagssparring i teams.

- Læringscaféer og tematiserede workshops fra august 2025 med fokus på udredning og brug af skabeloner fra håndbogen.

Tilstrækkelig oplysning og aktiv anvendelse af oplysninger

- Fokus på helhedssyn i sagsbehandlingen, herunder indhentning af akter på tværs af kommunen og fra lægelige instanser.
- SAPA kan anvendes til tjek af sager i kommunen.

Tydelig og tilstrækkelig begrundelse af afgørelser

- Juridisk sparring og sagsfeedback er en del af den interne praksis.
- Kvalitetsstandarder anvendes systematisk i afgørelser.

Hjemmel og vurdering af borgerens evne til at varetage egne interesser

- Juridisk sparring og sagsfeedback er en del af den interne praksis.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister og orientering ved fristoverskridelse

- Sagsmængde og tyngde drøftes ugentligt i rådgivergruppen. Der er stor opmærksomhed på rettidighed.
- Dashboard til styring af sagsflow og fristoverholdelse indgår i datasporet.

Helhedsvurdering af borgerens samlede behov

- Der sker målgruppevurdering i visitationsteamet i Myndighed
- Der sker valg af rette tilbud til borger efterfølgende i matchteamet, som består af centerledelsen, myndighed og udførere.
- Der er igennem hele sagsbehandlingen hos rådgiver, i visitationsteamet og i matchteamet fokus på helhedsorienteret tilgang.

Valg af indsats:

- Der sker målgruppevurdering i visitationsteamet
- Der sker valg af rette tilbud til borger efterfølgende i matchteamet, som består af centerledelsen, myndighed og udførere.
- Der igennem hele sagsbehandlingen hos rådgiver, i visitationsteamet og i matchteamet fokus på helhedsorienteret tilgang.

Opfølgning:

Slagelse Kommune har igangsat en række initiativer, der understøtter en systematisk og kvalificeret opfølgning i sagsbehandlingen:

- **Systematisk og løbende opfølgning i sagerne.**

- Fra 7. maj 2025 er der udarbejdet nye sagsstammer baseret på udvalgte kriterier, med fokus på tæt samarbejde mellem rådgivere og udførere – særligt ift. geografi, tilbud og enheder.
- Der er påbegyndt systematisk opfølgning på kommunale bo- og dagtilbud, hvor rådgiverne fysisk sidder 1–2 dage på tilbuddene.
- **Tværgående samarbejde og inddragelse af borgeren.**
 - Der er nedsat en tværgående arbejdsgruppe med deltagelse fra Udfører og Myndighed. Gruppen skal udarbejde retningslinjer for snitflader og samarbejde om opfølgning.
 - Fokus på, hvordan borgeren inddrages aktivt og meningsfuldt i opfølgningen af sin sag.
 - Drøftelser om opfølgning og aktindsamling foregår ugentligt i rådgivergruppen.
- **Indhentning af oplysninger fra andre forvaltninger og fagpersoner**
 - Siden august 2024 har der været fokus på indhentning af oplysninger fra andre forvaltninger og fagpersoner – både blandt ledere og medarbejdere.
 - Indgår som element i ledelsestilsynet
- **Understøttelse af opfølgning via data og ledelsesinformation**
 - Der pågår udvikling af dashboard, i samarbejde med eksternt konsulenthus og centrale analysekonsulenter, til styring af sagsflow og rettidighed, som skal understøtte opfølgning og ledelsesinformation.

Samarbejde med borgerne:

Slagelse Kommune arbejder aktivt med at styrke samarbejdet med borgerne og deres pårørende gennem følgende tiltag:

- **Styrket skriftlig kommunikation**
 - Myndighed arbejder med at forbedre den skriftlige kommunikation til borgerne
 - Udvikling af nye og forbedrede skabeloner til afgørelser og indkaldelsesbreve
 - Målet er at gøre kommunikationen mere klar, forståelig og respektfuld
- **Workshops og dialog**
 - Afholdt workshops forår og efterår 2025 med borgere og pårørende om hvad god inddragelse og sagsforløb er, og hvad der er vigtig i den skriftlige og mundtlige kommunikation

- Fokus på at styrke samarbejdet med borgerens netværk, og sikre at borgerens stemme bliver hørt og taget alvorligt i sagsbehandlingen.
- Arbejde med at sikre en ensartet og systematisk anvendelse af metoder og retningslinjer, der understøtter samarbejdet med borgerne og deres pårørende.

- **Tværgående samarbejde**

- Workshop med deltagere fra Ungeenheden fra Center for Børn og Unge, Enhed for Myndighed og Indgangen, Enhed for Rusmiddel og Socialpsykiatri (myndighedsfunktionen for rusmiddelområdet), samt proceskonsulenter fra Tværgående Økonomi og Udvikling.
- Fokus på kommunikation og generel inddragelse af borgere i sagsbehandlingen.

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingsinitiativerne. Hvilke aktiviteter er afsluttet, og hvilke aktiviteter resterer?

Der er fortsat planlagt aktiviteter med læringscafé og juridisk sparring for resten af 2025 samt i januar og februar 2026, hvor der arbejdes praksisnært med udformning af afgørelser og begrundelser, som indbefatter faglig argumentation i relation til kommunens kvalitetsstandarder. Der er ligeledes et klart fokus på at overholde frister og generel rettidighed.

Der er tilrettelagt plan for opfølgning på sager generelt. Ligeledes er der igangsat prioriteret opfølgning på sager inden for egne botilbud i forbindelse med at der er udstationeret 1 – 2 rådgivere ugentligt i en fremskudt rådgivningsposition på kommunens egne tilbud i Center for Handicap og Psykiatri. Denne ordning er opstartet efter sommerferien og kører som et fast element i Myndighed fremefter. Dette for at skabe tæt dialog mellem myndighed og udfører samtidig med at være et praktisk greb i opfølgningsarbejdet og ikke mindst i samspillet mellem borger, pårørende og myndighedsrådgiver.

Der samarbejdes med centrale analysekonsulenter, Konsulenthuset Substans og Myndighed omkring et dashboard, som skal understøtte at sagsbehandlingsfrister, progression i sagerne samt generelt flow i sagsforløbet pågår. Der er planlagt videre udviklings- og praksismøder resten af 2025.

Den 15. og 16. september 2025 blev der afholdt workshop for borger- og pårørende, hvor der blev udvekslet værdifulde perspektiver omkring opmærksomhedspunkter og vinkler til et konstruktivt samarbejde.

Der er ligeledes igangsat ledelsestilsyn på sager, men et særligt fokus på særligt dyre enkeltsager. Ledelsestilsynet har fokus på lovmedholdelighed, rettidighed og fristoverholdelse, fokus på fagligt og materielt grundlag for afgørelser og ydelser i sagen. Ledelsestilsynet er et fast element i den daglige drift.

Kommunen bedes redegøre for, hvorvidt og hvordan udviklingsinitiativerne har medført en styrkelse af kvaliteten af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

Der ses et klart fagligt fokus på at sagerne kvalitetsmæssigt er fagligt udredt og der foreligger en faglig vurdering til grund for bevillingen. Der er en skærpet faglig bevidsthed hos rådgiverne til at få belyst sagen ud fra en helhedsbetragtning. Ligeledes har udvikling af Håndbogen med arbejdsgange fået en klar struktur på sagsarbejdet.

Workshops med borger- og pårørende har bidraget til at rådgiverne oplever sig bedre rustet til at have dialogen (i svære og komplekse situationer) med borgeren og evt. pårørende. Det har skabt mere ro og struktur i sagsarbejdet, hvilket styrker den enkelte rådgiver i sin faglighed og fundament.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger
Se ovennævnte beskrivelser.

4. Helhed og sammenhæng

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet at Slagelse Kommune:

Overgangen fra barn til voksen

- Fortsætter arbejdet med at udvikle og opdatere overgangsprocedure i forbindelse med projektet "Den unges stemme, den unges fremtid" for at understøtte en systematisk praksis for håndtering af overgangen fra børnehandicapområdet til voksenhandicapområdet.
- Udvikler og implementerer en fast praksis for fremsendelse af et fælles overblik over unge, der forventes at overgå til voksenområdet.
- Tydeliggør rolle- og ansvarsfordelingen mellem børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet i sager om overgangen fra barn til voksen.

Samarbejde med andre fagområder

- Styrker samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet ved at sikre anvendelse af retningslinjer samt tydeliggøre rolle- og ansvarsfordelingen på medarbejderniveau.
- Tilretter materialer for voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet efter anbefalingerne fra den juridiske materiale gennemgang.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke udviklingsinitiativer kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.

Overgang fra barn til voksen

Slagelse Kommune arbejder med at sikre en systematisk og koordineret overgang fra barn til voksen gennem følgende tiltag:

- **Udvikling og implementering af overgangsprocedure:**
 - Nye tværgående arbejdsgang for gode overgange fra barn til voksen er udarbejdet og skal implementeres
 - Arbejdet sker som led i projektet *Den unges stemme, den unges fremtid*

Samarbejde med andre fagområder

Slagelse Kommune styrker samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og øvrige fagområder gennem følgende initiativer:

- **Sundhed/Ældreområdet:**
 - Projekt om fælles visitation og afgørelse efter servicelovens §§ 83 og 85.
 - Arbejdsgangen er beskrevet, og en prøvehandling starter op 1. oktober og løber over 8 måneder.
- **Arbejdsmarkedsområdet:**
 - Helhedsorienteret tilgang via Step Up-møder.

○ Step Up-møder samler relevante fagpersoner fra forskellige centre omkring borgeren. Det sikrer, at borgerens situation vurderes samlet og ikke fragmenteret. ○ Tværfaglig samarbejde: Møderne involverer sagsbehandlere fra fx arbejdsmarked, sundhed, psykiatri og handicap, hvilket styrker koordineringen og kvaliteten i indsatsen. ○ Borgerinddragelse: Borgeren deltager aktivt i mødet hvilket fremmer ejerskab og forståelse for egen sag og muligheder. ○ Effektiv sagsbehandling: Ved at samle alle relevante aktører i ét møde, reduceres ventetid og misforståelser, og beslutninger kan træffes hurtigere og mere kvalificeret. • Regional psykiatri ○ Fremskudt sagsbehandling med den regionale psykiatri hver anden tirsdag. • Koordineret visitation: ○ Myndighedsområderne fra Arbejdsmarked, Sundhed/Ældre, Ungeenheden og Handicap/Psykiatri mødes hver torsdag. ○ Formålet er at håndtere nye indkomne sager og sikre smidig overdragelse mellem myndighedsområderne.	Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingsinitiativerne. Hvilke aktiviteter er afsluttet, og hvilke aktiviteter resterer?
Myndighed og Indgangen har netop færdiggjort samarbejdsaftaler mellem Børn og Unge og Voksenområdet, som præsenteres for alle myndighedsrådgivere i CBU/CHP den 27. oktober. Samarbejdsaftalerne skal styrke og understøtte gode overgange fra barn til voksenområdet, hvor et afgørende element er etablering af faglige makkerskaber på tværs af organisationen. Myndighed og Indgangen har sammen med Sundhed og Ældre opstartet pilotprojekt om Fælles Visitation til §§ 83/85 ydelser pr. 1. oktober 2025. I pilotperioden arbejdes der med fælles screening af borgere, fælles udredning og udarbejdelse af en fælles afgørelse til borgeren, så det helhedsorienterede borgerperspektiv udfoldes. I forbindelse med Task Force forløb på Hjemløseområdet har Myndighed og Indgangen ligeledes videreudviklet på tværgående indsatser i organisationen med Arbejdsmarkedsområdet, Ungeenheden. Her udbygges eksisterende tværgående mødefora for at understøtte helhedsløsningerne til gavn for borgerne i Slagelse Kommune.	Kommunen bedes redegøre for, hvorvidt og hvordan udviklingsinitiativerne har medført en styrkelse af kvaliteten af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?
Med de igangsatte tværgående initiativer forventes der på sigt dels mere sammenhængende borgerforløb dels en større forståelse for andre fagområder og inddragelse af tværgående perspektiver i sagsarbejdet. I processen med udvikling af Fælles Visitation for §§83/85 ydelser har et af tiltagene bl.a. været at skabe " Den fælles Borgerrejse ", hvor borgerens behov har været omdrejningspunktet og hvor snitflader og opdelt fag- og kompetenceområde skal tilpasses den enkelte borgers behov, så der ikke	

opstår ” mellemrum ” i sagsforløbet. Det har i den grad bidraget til videndeling og nysgerrighed på tværs af organisationen / fagcentre.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

Se ovennævnte beskrivelse.

Sammenfatning

Kommunen bedes redegøre for, hvorvidt kommunen samlet set har oplevet en styrkelse af kvaliteten af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet.

Slagelse Kommune, Myndighed og Indgangen har gennem Taks Force forløbet oplevet en styrkelse af den faglige kvalitet og bevidsthed i sagsarbejdet. Sagsgennemgangen og den igangsatte udviklingsplan med forskellige initiativer inden for konkrete fagtemaer har understøttet at en ny struktur for myndighedsarbejdet i kommunen, har givet et kompetenceløft til det samlede personale, ledelsen såvel som rådgivere m.v.

Ligeledes har Task Force forløbet sat fokus på en ny struktur for arbejdet med kvalitetsstandarder og udvikling af en dediceret Håndbog for Myndighedsarbejdet i Myndighed og Indgangen. Begge er elementer, som er afgørende fundament for en kvalitetsmæssig sagsbehandling på voksenhandicapområdet.

Task Force forløbet har yderligere bidraget til et udviklingsforløb med konsulentbistand for at understøtte et indgående kompetenceløft hos personalet samlet set i forhold til samarbejdet med borgere og pårørende samt brug af fagsystem og ikke mindst kvalificering af VUM-udredningen i sagsarbejdet.

Kommunen bedes skrive sine afsluttende og opsamlende kommentarer og bemærkninger til redegørelsen.

Samlet set har det været en ” lærende rejse ” i udvikling og faglig kvalitetssikring af myndighedsarbejdet på voksenhandicapområdet. Der har været en rigtig god og respektfuld dialog undervejs med både Social- og Boligstyrelsen såvel som med Ankestyrelsen. Forløbet har givet nye perspektiver på elementer som styrker den socialfaglige sagsbehandling i sagerne og samtidig sikrer struktur, lovmedholdelighed og god forvaltningsskik.

Planlægning og dialog omkring undervisningsdage og temaer samt opfølgningsmøder har forløbet rigtig godt og har været tilpasset på en god måde i forhold til den løbende drift.

Slagelse Kommune, Myndighed og Indgangen har fået et godt afsæt for det videre udviklingsarbejde med at styrke og kvalitetssikre myndighedsområdet for voksenhandicap.

Bilag 4: Taskforcens ydelser i udviklingsforløbet

Taskforcens ydelser i udviklingsforløbet til Slagelse Kommune har omfattet:

- Støtte til at udarbejde en udviklingsplan
- Statusmøder
- En læringsdag
- Løbende sparring og besvarelse på henvendelser og spørgsmål.

Statusmøder

Slagelse Kommune og taskforcen har afholdt 6 statusmøder i udviklingsforløbet. Det primære indhold på statusmøderne er gennemgang, status og sparring på initiativerne i udviklingsplanen samt planlægning af øvrige aktiviteter i udviklingsforløbet.

Læringsaktiviteter

Der er afholdt læringsdag om sagsoplysning, samlet faglig vurdering og afgørelse.

Kommentering på materiale

Taskforcen har ikke modtaget materiale til generel kommentering ved VISO og Ankestyrelsen:



Ankestyrelsen
7998 Statsservice
Tlf.: 33 41 12 00

www.ast.dk



Social- og Boligstyrelsen
Lerchesgade 35, 5
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.sbst.dk