

Taskforcen

på handicapområdet

Analyserapport
Slagelse Kommune

Indhold

Indledning	3
Baggrund for taskforce-forløbet	3
Rapportens opbygning	3
Datagrundlag	4
Overordnet præsentation af kommunen	6
Sammenfatning	7
1 Politik og strategi	9
Kvalitetskriterier	9
Politik	9
Strategi	11
Kvalitetsstandarder	12
Ledelsesinformation	13
Samlet vurdering	15
2 Faglig ledelse	18
Kvalitetskriterier	18
Sparring og videndeling	18
Strategisk kompetenceudvikling	20
Fagligt ledelsestilsyn	22
Samlet vurdering	24
3 Sagsbehandling	26
Kvalitetskriterier	26
Udredning, vurdering og afgørelse	26
Valg af indsats	33
Opfølgning	36
Samarbejde med borgerne	38
Samlet vurdering	41
4 Helhed og sammenhæng	44
Kvalitetskriterier	44
Overgang fra barn til voksen	44
Tværfagligt samarbejde	46

Samlet vurdering	49
Bilag 1: Juridisk sagsgennemgang	51
Bilag 2: Socialfaglig sagsgennemgang	92
Bilag 3: Oversigt over kommunens tilsendte materialer	100
Bilag 4: Juridisk materialelegennemgang	106

Indledning

Baggrund for taskforce-forløbet

Satspuljepartierne etablerede i 2014 en taskforce på handicapområdet (herefter betegnet taskforcen). Taskforcen er et samarbejde mellem Social- og Boligstyrelsen og Ankestyrelsen. Formålet med taskforcen er at bidrage til en positiv udvikling af kvaliteten i kommunernes sagsbehandling på enten børne- eller voksenhandicapområdet.

Denne rapport præsenterer resultaterne af den analyse, som taskforcen har foretaget af Slagelse Kommunes sagsbehandling på voksenhandicapområdet. I analysen peger taskforcen på styrker i kommunens nuværende praksis og kommer med anbefalinger til den videre udvikling af området.

Analysen er en del af et samlet analyse- og udviklingsforløb. Forløbet har til formål at styrke kvaliteten i kommunens sagsbehandling, understøtte en ensartet og systematisk sagsbehandling samt sikre sammenhæng mellem kommunens styringsgrundlag, ledelse og den konkrete sagsbehandlingspraksis. Analyse- og udviklingsforløbet tager afsæt i en løsningsfokuseret tilgang, hvor der er fokus på at fremme læring og faglig kapacitetsopbygning i kommunen.

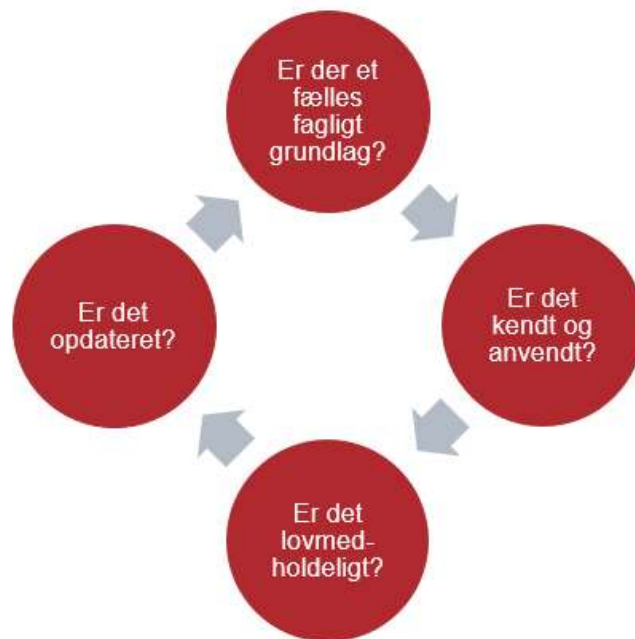
Rapportens opbygning

Rapporten indledes med en sammenfatning, der beskriver taskforcens samlede vurdering af Slagelse Kommunes sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Herefter følger fire temakapitler, som hvert indeholder en beskrivelse af kommunens praksis, en vurdering af kommunens styrker og taskforcens anbefalinger til det videre udviklingsarbejde.

De fire analysetemaer er følgende:

1. Politik og strategi
2. Faglig ledelse
3. Sagsbehandling
4. Helhed og sammenhæng

Hvert analysekapitel indledes med en beskrivelse af de kvalitetskriterier, der ligger til grund for taskforcens vurdering. Analysen har fokus på, om kommunens aktuelle praksis afspejler taskforcens kvalitetskriterier, herunder om kommunen har et fælles fagligt grundlag for sagsbehandlingen, fx retningslinjer, metoder og redskaber. Det belyses desuden, om det fælles grundlag ligger til grund for en ensartet og systematisk praksis, det vil sige, at rådgiverne har den samme tilgang, benytter de samme redskaber og metoder, samt at borgere kan forvente at få den samme afgørelse, uanset hvem der behandler sagen, jf. figuren nedenfor.



Endelig har analysen fokus på, om der er sammenhæng mellem kommunens styringsgrundlag, ledelse og sagsbehandling. Eksempelvis om der er en rød tråd fra kommunens politiske visioner til afdelingens strategiske fokusområder, kvalitetsstandarder og retningslinjer for sagsbehandlingen.

I slutningen af hvert kapitlet foretager taskforcen en vurdering af, hvor langt kommunen er i forhold til at sikre kvalitet i sagsbehandlingen:

- Kommunens praksis afspejler *i mindre grad* taskforcens kvalitetskriterier med mange udfordringer.
- Kommunens praksis afspejler *i nogen grad* taskforcens kvalitetskriterier med flere udfordringer.
- Kommunens praksis afspejler *i høj grad* taskforcens kvalitetskriterier med enkelte udfordringer.
- Kommunens praksis afspejler *i meget høj grad* taskforcens kvalitetskriterier med ingen eller få udfordringer.

Taskforcens foretager desuden en samlet vurdering på tværs af analysekapitlerne i sammenfatningen.

Datagrundlag

Analysen bygger på følgende datakilder:

- **Indledende temadag:** Der er afholdt en indledende temadag med ledere og medarbejdere på voksenhandicapområdet i oktober 2023.
- **Materialer:** Kommunen har indsendt relevante skriftlige materialer, som er gennemgået af taskforcen.

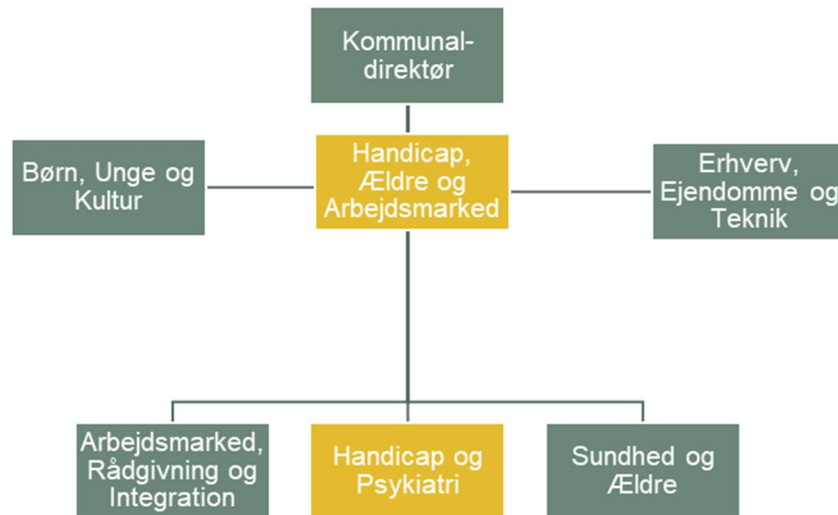
- **Selvevaluering:** Kommunen har udarbejdet en selvevaluering, der er udfyldt i fællesskab af ledere og medarbejdere på voksenhandicapområdet.
- **Sagsgennemgang:** Ankestyrelsen har vurderet den juridiske kvalitet af 18 sager på voksenhandicapområdet inden for servicelovens §§ 85, 96, 107, 108 og almenboliglovens § 105¹. VISO har vurderet den socialfaglige kvalitet af fem af de 18 sager. Sagerne er fremsendt af Slagelse Kommune på baggrund af kriterier angivet af Ankestyrelsen, jf. bilag 1.
- **Borgerinterviews:** Interviews med borgere, der modtager ydelser fra voksenhandicapområdet, oktober 2023.
- **Interviews i kommunen:** Der er gennemført gruppeinterviews i november 2023 med følgende:
 - Øverste administrative ledelse (i rapporten benævnt "øverste ledelse")
 - Mellemlidelse (i rapporten benævnt "mellemlidelse")
 - Rådgivere fra voksenhandicapområdet (i rapporten benævnt "rådgiverne")
 - Rådgivere og ledere fra børnehandicapområdet (i rapporten benævnt "børnehandicapområdet")
 - Interne kommunale udførere på voksenhandicapområdet (i rapporten benævnt "udfører")
 - Interne kommunale samarbejdspartner (i rapporten benævnt "interne samarbejdspartner")

Dataindsamlingen og analysen er gennemført i perioden fra oktober 2023 til november 2023. Analyserapporten giver et billede af kommunens praksis, som den var, da data blev indsamlet og gennemgået.

¹ Resultatet af Ankestyrelsens sagsgennemgang er ikke nødvendigvis udtryk for hele Slagelse Kommunes praksis på de udvalgte sagsområder, idet 18 sager ikke er et repræsentativt grundlag for at udtale sig om den generelle praksis. Sagsgennemgangen giver eksempler på sagspraksis i Slagelse kommune, og kan pege på områder, hvor Slagelse Kommune skal have fokus på sagsbehandlingen.

Overordnet præsentation af kommunen

Slagelse Kommune er organiseret som en koncern med en direktion bestående af en kommunaldirektør og 3 direktører. Center for Handicap og Psykiatri refererer til Direktør for Handicap-, Ældre og Arbejdsmarked.



Center for Handicap og Psykiatri er organiseret med en centerledelse bestående af Chef for Handicap og Psykiatri, og 5 enhedsledere.



I Enhed for Myndighed og Indgangen er der 33 medarbejdere. Der er 6 vakante stillinger og kommunen er i gang med at rekruttere.

Sammenfatning

Dette afsnit samler op på taskforcens vurdering af Slagelse Kommunes sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Den samlede vurdering er baseret på vurderingerne i de fire temakapitler om politik og strategi, faglig ledelse, sagsbehandling, samt helhed og sammenhæng.

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune i nogen grad har en praksis, der sikrer en politisk og strategisk styring af voksenhandicapområdet. Kommunens styringsgrundlag består blandt andet af offentliggjorte kvalitetsstandarder, en medborgerpolitik og en afdelingsspecifik strategi for god kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Kommunen kan med fordel sikre, at der er sammenhæng mellem kommunens medborgerpolitik, kommunens nye politiske strategi samt den afdelingsspecifikke strategi, således at der sættes en tydelig og sammenhængende retning for voksenhandicapområdet. Kommunen bør opdatere sine kvalitetsstandarder i overensstemmelse med Ankestyrelsens anbefalinger. Kommunens styring og udvikling af voksenhandicapområdet understøttes af økonomiske data, men i mindre grad af data om den faglige udvikling.

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommunes faglige ledelse i nogen grad understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Kommunen har en fast praksis for afholdelse af teammøder og visitationsmøder samt gode muligheder for sparring og videndeling, men bør etablere en systematik for fælles læring af omgørelser, ny lovgivning og principmeddelelser. Kommunen arbejder systematisk med udviklingen af rådgivernes kompetencer og forankringen af disse i praksis, men kan med fordel arbejde mere strategisk med kompetenceudviklingen. Kommunen har procedure for kvartalsvise ledelsestilsyn, men ikke fokus på den faglige kvalitet, den fælles læring og den strategiske anvendelse af resultaterne af ledelsestilsynene.

Taskforcen vurderer, at kommunen i nogen grad har en praksis, der sikrer en systematisk og ensartet sagsbehandling. Analysen viser flere styrker, fx at kommunen er opmærksomme på at partshøre og give korrekt klagevejledning samt i vid udstrækning har opdaterede og kendte metoder, retningslinjer og arbejdsgange, der understøtter sagsbehandlingen. Der ses dog samtidig et forbedringspotentiale, herunder at sagerne bliver tilstrækkeligt oplyst og begrundet, at der sikres hjemmel til at træffe afgørelserne, at der foretages en helhedsvurdering af borgerens behov for støtte, at der følges rettidigt op i sagerne og at borgeren inddrages systematisk i sagsbehandlingen. Kommunen bør sikre at metoder, retningslinjer og arbejdsgange implementeres, så der understøttes en ensartet og systematisk sagsbehandlingspraksis.

Taskforcen vurderer, at kommunen i nogen grad har en praksis, der sikrer helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Blandt andet understøttes kommunens samarbejde mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet af procedurer, arbejdsgangsbeskrivelser og faste mødefora samt en klar rolle- og ansvarsfordeling. Kommunen bør styrke en systematisk praksis for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og børnehåndicapområdet i forbindelse med den unges overgang til voksenområdet. Ligeledes kan kommunen med fordel opdatere og sikre anvendelsen af retningslinjerne for samarbejdet mellem

voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet samt tydeliggøre rolle- og ansvarsfordelingen.

Taskforcen vurderer samlet set, at Slagelse Kommune i nogen grad har en praksis, der sikrer kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet.

I mindre grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad



1 Politik og strategi

Kvalitetskriterier

Dette kapitel belyser den overordnede styring af voksenhandicapområdet. Analysen har fokus på følgende kvalitetskriterier:

- Hvorvidt kommunen har en politik, der sætter rammer og retning for sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Om politikken er udmøntet i strategier eller fokusområder.
- Hvorvidt kommunen har en strategi, der sætter ledelsesmæssig ramme og retning for arbejdet på voksenhandicapområdet, fx strategi eller handleplaner. Om strategien er omsat i retningslinjer, udviklingsinitiativer eller kompetenceudvikling, der understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen.
- Hvorvidt kommunen har kvalitetsstandarder for voksenhandicapområdet.
- Hvorvidt kommunen indsamler systematisk data om den økonomiske og faglige udvikling på voksenhandicapområdet. I hvilken grad kommunen anvender data til udvikling og styring af området.

Politik

Slagelse Kommune har fremsendt følgende politikker med relevans for sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet:

- *Medborgerpolitik (2021-2023)*

Slagelse Kommune har en *Medborgerpolitik*, som erstatter de tidligere handicap-, sindslidende- og udsattepolitikker. Visionen for kommunens politik er, at alle mennesker er betydningsfulde, og at alle skal have mulighed for at deltage i samfundslivet, samt leve det liv, de ønsker.

Medborgerpolitikken er gældende. Medborgerpolitikken dækker alle borgere i Slagelse Kommune og ifølge interviews med øverste ledelse og mellemlidelse er der, derfor ikke planlagt en selvstændig handicappolitik.

Udgangspunktet for medborgerpolitikken er principperne for FN's Handicapkonvention og FN's Verdensmål. Derudover har en række pårørende, politikere, civilsamfundet, kommunens medarbejdere og borgere bidraget til politikkenes udarbejdelse.

Politikken har seks principper: *Vi skal tale sammen, Vi vil have medbestemmelse, Min motivation er vigtig, Alle er værdifulde, Vi har tillid til hinanden og Vi har brug for fællesskaber*. Disse beskriver værdier og den retning, som Slagelse Kommune vil sætte for arbejdet med voksenhandicapområdet.

Medborgerpolitikken indeholder herudover en strategi for, hvordan kommunen får politikken til at leve, og hvordan den kan bidrage til at styrke fællesskab og velfærd i kommunen. Det fremgår dog af kommunens selvevaluering og interviews med

mellemlidelse og øverste ledelse, at politikken har et generelt fokus på borgeren på tværs af alle kommunens områder for at sikre, at borgeren bliver hørt og føler sig set i egen sag. Det fremgår yderligere, at medborgerpolitikken ikke sætter en klar retning for voksenhandicapområdet og ikke anvendes til at udvælge fokusområder eller at udarbejde strategier for området.

Mellemlidelsen uddyber, at visionerne bag medborgerpolitikken er med til at understøtte forståelsen af, hvordan der arbejdes med medbestemmelse og Åben Dialog i kommunen, men den definerer ikke enkelte dagsordner for kommunens særskilte områder. Som resultat heraf påpeger mellemlidelsen, at det kan være svært at implementere politikken i praksis og skabe forståelse for visionerne i det daglige arbejde blandt rådgiverne.

Mål for voksenhandicapområdet

Kommunens *Medborgerpolitik* indeholder de overordnede seks principper for arbejdet med alle kommunens områder, som er nævnt ovenfor, men har ikke selvstændige målsætninger eller visioner for udviklingen på voksenhandicapområdet. Kommunens overordnede målsætning er at sikre, at der er rum til hinandens drømme, ressourcer og behov, som er gældende for alle borgere igennem alle livssituationer i hele kommunen.

Endvidere har medborgerpolitikken under hvert princip værdier for arbejdet på flere af kommunens områder. Eksempelvis fremgår der under *Vi skal tale sammen*, at alle har medansvar for dialog og gode møder, samt at der skabes gode anledninger til at mødes på tværs af roller, aldersgrupper og livssituationer.

Det fremgår imidlertid af interviewet med mellemlidelsen, at selvom der strategisk er lagt op til, at der skal arbejdes med principperne i medborgerpolitikken, er det kun få af principperne, som der arbejdes kontinuerligt med i sagsarbejdet.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har en aktuel medborgerpolitik for samtlige af kommunens områder. Medborgerpolitikken planlægges ikke opdateret, men skal fortsætte i sin nuværende form, ligesom det ikke planlægges, at voksenhandicapområdet skal understøttes af en selvstændig handicappolitik.

Ydermere vurderes det, at medborgerpolitikken ikke er med til at sætte en klar retning for voksenhandicapområdet. Medborgerpolitikken understøtter arbejdet med borgerens medbestemmelse, men politikken definerer ikke enkelte dagsordner for fx voksenhandicapområdet.

Endelig er det taskforcens vurdering, at medborgerpolitikken har overordnede principper for samtlige af kommunens områder, men ikke har selvstændige målsætninger, der sætter rammer og retning for voksenhandicapområdet.

På den baggrund vurderer taskforcen, at Slagelse Kommune i mindre grad har en politik, der sætter rammer og retning for sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet.

Strategi

Slagelse Kommune har fremsendt følgende strategier og styringsdokumenter med relevans for sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet:

- *Den gode sagsbehandling 2021-2023*

Strategi på centerniveau

Taskforcen har modtaget *Den gode sagsbehandling* fra 2021-2023, hvori udviklingsarbejdet med Borgerens faglige rejse står beskrevet. Dette indebærer arbejdet med fire overordnede aktiviteter, herunder *Mødet med borgeren*, *Afdækning*, *Afgørelse* og *Behov- Indsats-Takst-metoden* (*BIT-metoden*). Under hver aktivitet er der en række opgaver, som kommunen skal iværksætte eller har iværksat, fx at indføre Åben Dialog i mødet med borgeren. Derudover beskriver kommunen også det organisatoriske fundament, som skal være med til at understøtte borgerens faglige rejse, fx ved at indføre et it-understøttet fagsystem. Kommunen har ligeledes en procesplan for gennemførelse af aktiviteterne, samt hvornår opgaven forventes indfriet eller afsluttet i Handicap & Psykiatri.

Det beskrives også i kommunens selvevaluering, at en række af aktiviteterne, som fremgår af *Den gode sagsbehandling* er afviklet, herunder implementering af BIT-metoden og undervisning i Voksenudredningsmetoden, version 2.0 (VUM 2.0), samt Fælles Faglige Begreber (FFB).

Ifølge interviewet med mellemlidelsen skal strategien anses som en overordnet strategi for området, der løbende opdateres med aktiviteter. Den indeholder både viden om fagsystemer, forvaltningslov, GDPR samt skabeloner og arbejdsgangsbeskrivelser. Mellemlidelsen udtrykker, at der blandt andet har været særligt fokus på implementering af VUM 2.0, skærpet fokus på forvaltningsskik og fælles kompetenceudviklingsforløb for både myndighed og udførere.

Taskforcen ser imidlertid ingen sammenhæng mellem medborgerpolitikken og *Den gode sagsbehandling*. I interviewet med mellemlidelsen oplyses dog, at der er nogle fokusområder, som går igen begge steder, da områderne dækker over principper som almindelig god sagsbehandling og generel medinddragelse af borgere på tværs af områder.

Politisk strategi

Det fremgår af interviews med øverste ledelse, mellemlidelse og selvevalueringen, at der pågår et arbejde med at lave en ny politisk strategi for det specialiserede voksenområde, som forventes færdig i april 2024.

I interviewet med øverste ledelse og mellemlidelse bemærkes det, at den nye politiske strategi skal være med til at sætte en klar politisk retning for voksenhandicapområdet, hvor det blandt andet vil fremgå, hvordan myndighed skal arbejde. Dette indebærer blandt andet flere konkrete mål for Handicap og Psykiatris arbejde. Mellemlidelsen udtrykker også, at selvom der er sat fælles mål for voksenhandicapområdet i kommunens

kvalitetsstandarder, om at myndighed skal arbejde recovery-orienteret rehabiliterende, så er det deres opfattelse af, at disse mål vil blive tydeligere i den nye politiske strategi.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har en aktuel strategi, som sætter en ledelsesmæssig ramme for voksenhandicapområdet. *Den gode sagsbehandling* opdateres løbende med nye aktiviteter, som er med til at understøtte kvaliteten i den gode sagsbehandling, herunder undervisning i VUM 2.0 og implementering af BIT-metoden. Ydermere har strategien fokus på kompetenceudvikling, og den indeholder skabeloner og arbejdsgangsbeskrivelser for praksis.

Strategien har ikke konkrete mål, men aktiviteter, som der løbende følges op på i strategiens procesplan.

Taskforcens analyse viser endvidere, at kommunen er ved at udarbejde en politisk strategi, som forventes færdig i april 2024. Med denne vurderes det, at der i højere grad vil være en klar politisk retning for arbejdet med voksenhandicapområdet. Herudover vurderes det, at tydeliggjorte konkrete mål for Handicap og Psykiatris arbejde i strategien vil være med til at understøtte den gode kvalitet i sagsbehandlingen.

Der ses imidlertid ingen sammenhæng mellem *Den gode sagsbehandling* og den planlagte politiske strategi for voksenhandicapområdet.

Samlet vurderer taskforcen, at kommunen i høj grad har en strategi og på sigt vil have en politisk strategi, som sætter ledelsesmæssig ramme og retning for arbejdet på voksenhandicapområdet og som understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen.

Kvalitetsstandarder

Slagelse Kommune har fremsendt følgende kvalitetsstandarder:

- *Handicap og Psykiatri – Kvalitetsstandarder pr. 1. maj 2023*

Slagelse Kommune har pr. 1. maj 2023 indført kvalitetsstandarder for Center for Handicap og Psykiatri, som beskriver serviceniveauet for voksne med fysiske- eller psykiske funktionsnedsættelser eller sociale udfordringer, med afsæt i servicelovens §§ 82 a, 82 b, 84, 85, 95, 96, 97, 98, 103, 104, 107, 108 og almenboliglovens §105. Kvalitetsstandarderne er offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Kvalitetstandarderne anvendes som hjælp til kommunens myndighedsafdeling til at kunne udmåle det relevante støttebehov til borgeren. De beskriver blandt andet målgrupper og borgerprofiler for kommunens ydelser, omfang af de ydelser, kommunen tilbyder, samt en række sagsbehandlingsskridt/regler til brug for udmåling af støtte til kommunens borgere.

I kvalitetsstandarderne findes desuden en beskrivelse af kommunens faglige og metodiske rammer, som tager afsæt i medborgerpolitikken, en recovery-orienteret rehabiliterings-tilgang, voksenudredningsmetoden (VUM) og indsatsstrappen på voksenområdet.

I selvevalueringen står det beskrevet, at kommunen anvender kvalitetsstandarderne i forbindelse med målgruppevurdering, til at træffe afgørelse ud fra, og til at sikre et fælles serviceniveau.

Det fremgår dog af interviewene med mellemlædelsen og rådgivere, at kvalitetsstandarderne er de første på området, hvorfor der ikke på nuværende tidspunkt er en ensartet brug heraf. Mellemlædelsen giver endvidere udtryk for, at de blev udarbejdet med henblik på at understøtte sagsbehandlingens faglige kvalitet. Ved den indledende temadag gav rådgiverne ligeledes udtryk for, at kvalitetsstandarderne bidrager til at sikre et fælles fagligt grundlag, men at der også er et behov for, at de er mere retningsgivende for udmåling af støtte.

I interviewet med øverste ledelse bemærkes det ligeledes, at der ikke har været tradition for kvalitetsstandarder på området, hvorfor de først på nuværende tidspunkt skal implementeres, og sidenhen skal brugen heraf evalueres. De påpeger ydermere, at både politikerne, borgere, handicap- og udsatterrådet har været involveret i udarbejdelsen af kvalitetsstandarderne.

Taskforcen gør opmærksom på, at den juridiske materiale gennemgang anbefaler, at kommunen er opmærksom på opdeling af funktionsniveau og brugen af disse i målgruppevurdering samt brugen af indsatsstrappen. Herudover anbefales det, at kommunen opdaterer kvalitetsstandarderne, jf. den juridiske materiale gennemgangs bemærkninger (bilag 4).

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at kommunen har kendte kvalitetsstandarder, men at de endnu ikke anvendes systematisk i sagsbehandlingen. Kvalitetsstandarderne er de første på området og blev indført i maj 2023, hvorfor de endnu ikke er fuldt implementeret i praksis.

Kvalitetsstandarderne bør opdateres efter anbefalingerne i den juridiske materiale gennemgang.

På den baggrund vurderer taskforcen, at kommunen i nogen grad har kvalitetsstandarder, som understøtter en systematisk sagsbehandling.

Ledelsesinformation

Taskforcen har modtaget følgende materiale om ledelsesinformation:

- *Tidslinje for udarbejdelse af budgetopfølgninger i 2023*
- *Arbejdsgang budgetopfølgning i 2023*
- *Data til budgetopfølgninger eksempel*
- *Ledelsesvisitation 2022 og 2023*

Indsamling af data

Det fremgår af kommunens materialer, at de indsamler ledelsesinformation om økonomi via budgetopfølgninger, som også er tilkøbet de enkelte målgrupper.

I kommunens *Tidslinje for udarbejdelse af budgetopfølgninger i 2023* beskrives, hvornår der forventes at være budgetstatus og budgetopfølgninger af tre rul i socialudvalget. I *Data til budgetopfølgning eksempel*, ses et eksempel på den budgetopfølgning, som præsenteres for socialudvalget. Heri kan man blandt andet læse om kommunens forventede resultat for året suppleret med forbrugsprocenter og aktivitetstal.

Af *Arbejdsgang budgetopfølgning i 2023* fremgår en procesplan, hvori de forskellige skridt for arbejdet står beskrevet; hvem der er involveret, og hvilke materialer der forventes at ligge klar og hvornår.

Ledelsesvisitation 2022 og 2023 er en oversigt over Enhed for Myndighed og Indgangens sager, der blandt andet belyser typen af indsats, leverandører af ydelsen, den årlige pris på indsatsen, og hvad målene er på sigt for den enkelte borger.

I kommunens selvevaluering bekræftes det, at der indsamles økonomi på indsatsniveau tilkøbet de enkelte målgrupper. Derudover udarbejdes klagestatistik for realitets- og formalitetsklager. Ydermere angiver kommunen, at de indsamler ledelsesinformation fra fagsystemet EG Sensus og KMD Opus. Kommunen oplyser dog, at der på nuværende tidspunkt ikke indhentes data i forhold til den faglige udvikling.

Ifølge interviews med øverste ledelse og mellemlidelse indsamles der på nuværende tidspunkt ledelsesinformation i form af budgetopfølgninger og information fra enkelte sager. I forlængelse af ovenstående bemærkes det i interviewet med mellemlidelsen, at der én gang har været indsamlet ledelsesinformation om økonomi på indsatsniveau tilkøbet de enkelte målgrupper, men at man endnu ikke har fundet formen for, hvordan der indsamles faglig viden på området.

Formidling af data

Ledelsesinformation til politikerne og øverste ledelse

Af kommunens selvevaluering fremgår det, at politikerne og øverste ledelse præsenteres for data fra Danmarkskortet, Magtanvendelser og Borgerrådgivernes årsrapport. Der er dog ikke en fast kadence for præsentation af ledelsesinformationen.

Herudover fremgår det af selvevalueringen og interviews med øverste ledelse og mellemlidelse, at politikerne og øverste ledelse præsenteres for budgetopfølgninger med aktivitetsdata og økonomi fire-fem gange årligt.

Ledelsesinformation til rådgiverne

I kommunens selvevaluering og interviewene med rådgiverne samt mellemlidelsen, fremgår det, at rådgiverne præsenteres for budgetopfølgninger i forbindelse med personalemøder cirka fire gange årligt. Rådgiverne præsenteres på nuværende tidspunkt ikke for ledelsesinformation af faglig karakter.

Styring og udvikling

Der gives i selvevalueringen og i interviews med øverste ledelse og mellemlidelse udtryk for, at ledelsesinformationen ikke anvendes til at understøtte læring og udvikling blandt rådgiverne på nuværende tidspunkt.

Kommunen oplyser dog også i selvevalueringen, at kommunens *Ledelsesvisitation* anvendes til at udpege faglige fokusområder. De bemærker imidlertid, at der ikke arbejdes systematisk med indsamling af data, og at analyserapporten fra konsulentfirmaet Implement påpeger dette som et udviklingspunkt for kommunen. Det fremgår af kommunens procesplan for implementeringen af de anbefalinger, som rapporten har afstedkommet.

Strategisk styring

Af kommunens selvevaluering fremgår det, at der på nuværende tidspunkt ikke er nogen sammenhæng mellem kommunens politik, strategi og ledelsesinformation.

Derudover fremgår det også af interview med øverste ledelse, at der i kommunen ikke har været tradition for datadrevet viden, men at der pågår et arbejde med at finde ud af, hvordan ledelsesinformation af både økonomisk og faglig karakter kan skabe udvikling på området.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at kommunen systematisk indsamler data om den økonomiske udvikling og klagestatistik på voksenhandicapområdet, og at dette præsenteres for politikere og øverste ledelse, mens rådgivere udelukkende præsenteres for data om økonomi. Det vurderes imidlertid, at kommunen ikke systematisk indsamler data om den faglige udvikling på voksenhandicapområdet.

Endeligt vurderer taskforcen, at kommunen ikke anvender ledelsesinformation af hverken økonomisk eller faglig karakter til læring og udvikling blandt rådgiverne, ej heller til den strategiske styring af voksenhandicapområdet.

Samlet vurderer taskforcen, at Slagelse Kommune i nogen grad indsamler systematisk data om den økonomiske og faglige udvikling på voksenhandicapområdet, mens kommunen i mindre grad anvender data til udvikling og styring af området.

Samlet vurdering

Taskforcen vurderer samlet set, at Slagelse Kommune i nogen grad har en praksis, der sikrer en overordnet politisk og strategisk styring på voksenhandicapområdet.

I mindre grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad



Styrker

Taskforcen peger på følgende styrker ved kommunens politik og strategi på handicapområdet:

Politik

- Slagelse Kommune har en medborgerpolitik, der er med til at understøtte arbejdet med borgerens medbestemmelse.

Strategi

- Kommunen har en strategi, som er med til at understøtte arbejdet med den gode kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet. Der følges løbende op på aktiviteterne i strategien.

Kvalitetsstandarder

- Kommunen har offentliggjorte kvalitetsstandarder, som er kendte.

Ledelsesinformation

- Kommunen indsamler og formidler data om den økonomiske udvikling på voksenhandicapområdet til det politiske niveau, ledelsen samt rådgivere.

Anbefalinger

Taskforcen anbefaler, at kommunen styrker sin politik og strategi på følgende måder:

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.

2 Faglig ledelse

Kvalitetskriterier

I dette kapitel er der fokus på, hvordan den faglige ledelse understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen:

- I hvilken grad kommunen arbejder systematisk med faglig sparring og videndeling.
- I hvilken grad kommunen arbejder strategisk med udvikling af rådgivernes kompetencer.
- Hvorvidt kommunen løbende følger op på kvaliteten i sagsbehandlingen gennem fagligt ledelsestilsyn.

Sparring og videndeling

Taskforcen har modtaget følgende materiale om sparring og videndeling:

- *Mødestruktur* (udateret) – PowerPoint med overblik over møder i CHP med tidspunkt, dagorden og formål.
- *Klagesagsproces* (udateret) – beskrivelse af processen for hhv. realitetsklager (klager over afgørelser) og formalitetsklager i CHP
- *Klagesagsgang* (udateret) – flowdiagram for behandlingen af realitetssager i CHP
- *Rådgivers roller og ansvar* (udateret)

Sparring

Sparring på møder

Ifølge kommunens selvevaluering samt interviews med rådgivere og mellemlidelsen afholder afdelingens handicaptteam teammøder én gang om ugen af to timers varighed med faglig koordinator. Det fremgår af dokumentet *Mødestruktur* og interviewene med mellemlidelsen og rådgiverne, at der er et tydeligt formål, klare roller og en fast mødestruktur for møderne. Formålet med teammøderne er faglig sparring, sagsfordeling, koordinering og samarbejde i og på tværs af teams. Ifølge interviewene med mellemlidelsen og rådgiverne deltager juristen på teammøderne efter behov, fx vedrørende principmeddelelser eller lovgivning.

Det fremgår også af interviewene, at de to rådgivere i Indgangen deltager på det ugentlige teammøde for at sikre fælles læring. Indgangen afholder yderligere et ugentligt to-timers møde med gensidig orientering og koordinering som formål. Hertil afholdes der én gang om måneden et møde i Fælles Fagligt Forum med kompetenceudvikling og videndeling som formål.

Der afholdes ifølge dokumentet *Mødestruktur* møder i visitationsteamet to timer hver 14. dag med henblik på faglig kvalitetssikring og økonomisk styring. Ifølge interview med mellemlædelsen fungerer møderne som læringsrum for kvalitet og ensartethed i sagsbehandlingen. På tidspunktet for denne analyse har rådgiverne ikke kompetence til at bevillige indsatser, og alle sager skal derfor fremlægges for visitationsteamet. Teamet er sammensat af myndighedsleder, jurist, faglig koordinator og afdelingens økonomikonsulent. Ifølge interviewet med mellemlædelsen er det på sigt intentionen at etablere et visitations- og matchforum i stedet, hvor de interne udførere også deltager, hvilket også efterspørges i interviewet med udfører.

Sparring i hverdagen

Det fremgår af *Rådgivers roller og ansvar*, at kommunens retningslinje i forhold til sparring er, at rådgiverne løbende skal sparre med kollegaerne. Ifølge selvevalueringen og interviewene med mellemlædelsen og rådgiverne er der mulighed for daglig ad hoc-sparring med både kollegaer, faglig koordinator og afdelingens jurist, ligesom økonomi kan indgå i sparringen på sagerne, fx i forhold til egenbetaling. Jurist og faglig koordinator sidder på samme kontor, hvilket giver mulighed for at få sammenhængende juridisk og faglig sparring på sagerne. Ifølge interview med mellemlædelsen har rådgiverne dog ikke længere mulighed for sparring ved lægekonsulent.

Supervision

Ifølge selvevalueringen og interviews med mellemlædelsen og rådgiverne tilbydes rådgiverne ikke supervision. Der er dog mulighed for individuelle psykologsamtaler ved behov.

Videndeling

Deling af viden om ny lovgivning, principmeddelelser og faglig viden

Det fremgår af *Rådgivers roller og ansvar*, at kommunens retningslinje i forhold til videndeling er, at rådgiverne løbende skal opdatere deres viden i forhold til gældende lovgivning, samt udviklingen på det specialiserede område og videndele med deres kollegaer.

Ifølge selvevalueringen benytter kommunen Fælles Fagligt Forum, som afholdes otte gange om året af tre timers varighed, til videndeling. Derudover er videndeling et fast punkt på de ugentlige teammøder, hvilket også fremgår af den fremsendte dagsorden til teammøder.

Ifølge interview med mellemlædelsen er der en forventning om, at rådgiverne selv abonnerer på Ankestyrelsens nyhedsbrev. Når der kommer et nyt nyhedsbrev, tager ledelsens det med på teammøde, hvor juristen gennemgår fx principmeddelelser. Af interviewet med rådgiverne gives der udtryk for en opfattelse af, at de selv skal tage nye principmeddelelser med på teammøderne, hvis de vil drøfte dem.

Omgørelser fra Ankestyrelsen

Ifølge selvevalueringen og det fremsendte materiale har kommunen en arbejdsgangsbeskrivelse for håndtering af klager over afgørelser. Ifølge *Klagesagsproces*

og *Klagesagsgang* og interview med mellemlidelsen sendes klagen direkte til den pågældende rådgiver, der opretter sag, kvitterer for modtagelsen og modtager sparring fra jurist om nødvendigt. Herefter genvurderer rådgiver afgørelsen inden for fire uger, udfærdiger en ny afgørelse og indhenter underskrift fra sin leder. Hvis der ikke gives fuldt medhold, sender rådgiver sagen til Ankestyrelsen. Ifølge interviewet med rådgiverne er denne procedure kendt og anvendt.

Klagesagsproces og *Klagesagsgang* giver ikke indtryk af, at der er vidensopsamling eller fælles læring af klagesagerne. Ifølge selvevalueringen og interviewet med rådgiverne har kommunen ikke et systematisk læringsrum i forhold til klagerne.

Ifølge interview med mellemlidelsen er der fælles drøftelse af klagesager på teammøderne, og arbejdet med klagesager har været en del af strategien *Den gode sagsbehandling*. Her har der været arbejdet med en proaktiv tilgang til klagesagerne. Ligeledes er kommunens tiltag med at udarbejde påtænkte afgørelser og dialogmøder med borgerne, ifølge interview med mellemlidelsen et konkret resultat af det proaktive arbejde.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har en fast praksis for afholdelse af møder med mulighed for sparring og videndeling. Yderligere har rådgiverne i deres hverdag gode muligheder for kollegial sparring samt sparring med fagkoordinator og jurist, der også deltager på teammøder ved behov. Rådgiverne har ikke adgang til sparring med lægekonsulent. Slagelse Kommune tilbyder ikke deres rådgivere supervision.

Taskforcen vurderer yderligere, at kommunen har en fast praksis for håndtering af omgørelser fra Ankestyrelsen i kombination med en forebyggende tilgang, der sigter på at nedbringe antallet af klager. Taskforcen ser dog ikke en systematik for fælles læring af omgørelser, ligesom det står uklart, hvor ansvaret for at dele viden om ny lovgivning og principmeddelelser er placeret.

På denne baggrund vurderer Taskforcen, at Slagelse Kommune i nogen grad arbejder systematisk med faglig sparring og videndeling.

Strategisk kompetenceudvikling

Taskforcen har modtaget følgende materiale om strategisk kompetenceudvikling:

- *CHP årsplan 2023 (2023)*
- *BIT implementeringsplan (2023)*
- *BIT forløb (2023)* – kontrakt om forløb med Brorson Consult
- *Slides til BIT Fælles opstart (2023)*
- *Rådgivers roller og ansvar (udateret)*
- *Samlet dokument til bogudskrift (efterår 2023)* – Introduktion til implementering af BIT og VUM 2.0. Undervisningsmateriale udarbejdet af Implementeringsgruppen i Slagelse Kommune på tværs af myndighed og udfører.

Strategisk kompetenceudvikling

Det fremgår af *Rådgivers roller og ansvar*, at kommunens retningslinje i forhold til kompetenceudvikling er, at rådgiverne skal deltage i kompetenceudvikling i afdelingen, og på tværs af Slagelse Kommune.

Ifølge interview med mellemlidelsen har den store udskiftning i rådgivergruppen gjort det vanskeligt at arbejde strategisk med kompetenceudviklingen. Ligeledes har de manglende politiske fokusområder betydet, at der ikke har været et strategisk grundlag for at have fokus på kompetenceudviklingen. Hovedfokus har derfor været, at alle rådgivere kan anvende VUM 2.0.

Ifølge selvevalueringen har kommunen med udgangspunkt i strategien *God sagsbehandling* haft fokus på BIT og VUM 2.0/FFB. *CHP årsplan 2023* viser, at der for 2023 er planlagt aktiviteter med henblik på kompetenceudvikling af rådgiverne. Af de tilsendte materialer fremgår det yderligere, at rådgiverne har haft et BIT-forløb, hvor implementeringsplanen afspejler, at rådgiverne modtager undervisning i metoden. Ifølge interviews med mellemlidelsen og rådgiverne har der været fælles undervisning i de to metoder.

Af kommunens *Procedure for ledelsestilsyn* fremgår det, at formålet med ledelsestilsynet blandt andet er at sikre, at ledelsen har et aktuelt kendskab til kvalitetsniveauet i opgaveløsningens forskellige funktioner. Videre fremgår det, at ledelsen med ledelsestilsynet kan opnå et veldokumenteret grundlag for at træffe beslutninger i forhold til opfølgingsaktiviteter, samt sikre, at faglig læring og udvikling sker på et opdateret og aktuelt grundlag.

Ifølge interview med mellemlidelsen har ledelsestilsynet foreløbigt givet et indtryk af, hvor der er mangler i sagerne. Det forventes, at det kommende ledelsestilsyn skal bruges til at afdække de strategiske mangler i kompetencerne. Yderligere forventes det kommende MUS-koncept at give et overblik over, hvem der har hvilke kompetencer, og hvor der er behov for kompetenceudvikling.

Forankring af kompetenceudvikling i fælles praksis

Ifølge kommunens selvevaluering anvendes Fælles Fagligt Forum og teammøder til forankring af viden fra kompetenceudviklingen. Hertil er der også et fokus i visitationsteamet på rådgivernes brug af arbejdsgange og metoder. Ifølge selvevalueringen og interview med mellemlidelsen kvalitetssikrer den faglige koordinator de faglige udredninger og vurderinger for at sikre, at den viden rådgiverne har fået fra kompetenceudviklingen, omsættes i sagerne.

Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at kommunen i forhold til implementeringen af VUM 2.0 anvender superbrugere, som står for vejledning i metoden og it-systemet.

Introduktion af nye medarbejdere

Ifølge interviewet med mellemlidelsen og rådgiverne bliver nye medarbejdere tilknyttet en mentor og modtager en introduktionsmappe. Hertil sørger den faglige koordinator for, at de undervises i VUM 2.0.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune arbejder systematisk med udviklingen af rådgivernes kompetencer primært i form af fælles undervisning. Kompetenceudviklingen tager udgangspunkt i strategien *God sagsbehandling*, men der ses ikke en sammenhæng mellem kompetenceudviklingen og kommunens politiske fokusområder eller ledelsestilsyn.

Taskforcen vurderer yderligere, at kommunen sikrer, at den viden, rådgiverne opnår fra kompetenceudviklingen, forankres i praksis ved brug af superbrugere, kvalitetssikring af sagerne og opfølgning på møder. Hertil har kommunen en systematisk praksis for introduktion af nye medarbejdere.

Taskforcen vurderer samlet, at Slagelse Kommune i høj grad arbejder systematisk med kompetenceudvikling, men kun i nogen grad med en strategisk tilgang hertil.

Fagligt ledelsestilsyn

Taskforcen har fået tilsendt følgende materialer om ledelsestilsyn:

- Procedure for ledelsestilsyn 2023 (2023)
- Ledelsestilsyn Myndighed for Handicap og Psykiatri 2023 (2023)
- Ledelsestilsyn 2022 – udfyldt ledelsestilsynsskema for 2022

Procedure for ledelsestilsyn

Det fremgår af kommunens *Procedure for ledelsestilsyn*, at kommunen foretager ledelsestilsyn hvert kvartal, og at alle rådgivere vil være omfattet af ledelsestilsynet mindst én gang årligt, hvilket sikres ved udarbejdelse af et årshjul.

Ifølge *Procedure for ledelsestilsyn* og selvevalueringen udfylder faglig koordinator ledelsestilsynsskemaet for to sager pr. rådgiver. Rådgiver vil forud for mødet med faglig koordinator få oplyst, hvilke sager der er udvalgt til ledelsestilsynet, og på mødet sammenholdes ledelsestilsynsskemaerne for de to sager, som faglig koordinator og sagsbehandler har udfyldt hver især.

Af kommunens *Procedure for ledelsestilsyn* fremgår det, at formålet med ledelsestilsynet blandt andet er at sikre opfølgning i forhold til anvisninger og pålæg formuleret af den eksterne revision, og at sikre overholdelse af borgernes rettigheder og forpligtelser med baggrund i lovgivningsmæssige krav.

Gennemførelse af ledelsestilsyn

Ifølge interview med mellemlædelsen og *Ledelsestilsyn 2022* har der været afviklet ledelsestilsyn efter konceptet i 2022. Ifølge mellemlædelsen har dette første ledelsestilsyn bestået af nogle stikprøver, som gav pejlemærker for tilsynet, der fra i år kører fuldt ud.

Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at de har haft som opgave at registrere alle deres sager i et skema, hvor det afkrydses, hvad der ligger i sagerne, fx afgørelse, påtænkt afgørelse, kontrakt og handleplan. Skemaet anvendes til at skabe overblik over

sagerne, og hvad der mangler i dem. Intentionen er, at skemaet skal opdateres og gennemgås hver 3. måned.

Indhold i ledelsestilsynet

Det fremgår af kommunens *Procedure for ledelsestilsyn*, at ledelsestilsynsskemaet tilpasses årligt på baggrund af den eksterne revisions tilbagemeldinger og en lokal vurdering i relation til den aktuelle sagsbehandling.

Af *Ledelsestilsyn Myndighed for Handicap og Psykiatri* fremgår det, at det hovedsageligt er juridiske krav, der spørges ind til i tilsynet, fx om der er taget stilling til handle- og betalingskommune, og om der er fulgt op på, om borger fortsat er berettiget til indsatsen. Der spørges ikke til den socialfaglige kvalitet i sagsbehandlingen.

Ifølge interview med mellemlidelsen skyldes dette, at de har været nødt til at starte med at få et overblik over sagerne, og hvad der mangler med henblik på en ensretning af, hvad der er på en sag. På sigt forventes det, at den faglige kvalitet i sagerne vil være en del af tilsynet. Rådgiverne giver i interviewet udtryk for, at fordi der ikke er tilsyn på kvaliteten af sagerne, oplever de ikke læring af tilsynene, ud over at de får overblik over, hvad der mangler i deres sager.

Opfølgning og afrapportering på ledelsestilsyn

Ifølge *Procedure for ledelsestilsyn* fremgår resultatet af ledelsestilsynet af ledelsestilsynsskemaet, som sendes til teamleder, der kigger på de overordnede tendenser, som skemaet og sagsgennemgangen viser.

Ifølge interview med mellemlidelsen og rådgiverne er der individuel opfølgning på tilsynet, og ifølge selvevalueringen er der ikke på nuværende tidspunkt en systematisk opfølgning på udfordringer påpeget ved ledelsestilsyn eller fælles opfølgning. Og der afrapporteres på nuværende tidspunkt ikke til øverste ledelse.

Tilsynets sammenhæng med politiske og strategiske fokusområder

Ifølge selvevaluering er der på nuværende tidspunkt ikke nogen sammenhæng mellem kommunens politiske og strategiske fokusområder og temaerne i ledelsestilsynet. Ifølge interview med mellemlidelsen forventes der en tættere kobling, når der kommer en politisk strategi for området.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at kommunen har procedurer for kvartalsvist fagligt ledelsestilsyn, men at der for nuværende ikke er en fast praksis for at gennemføre tilsynet, ligesom der ikke er fokus på den socialfaglige kvalitet i sagerne. Resultatet af tilsynet afrapporteres til teamleder, men ikke til den øverste ledelse. Kommunen foretager individuel opfølgning på tilsynene, men den fælles læring er ikke iværksat endnu. Hertil er intentionen om at koble tilsynets resultater til kompetenceudviklingen ikke effektueret, ligesom der ikke ses en kobling til kommunens politiske og strategiske fokusområder.

Taskforcen vurderer derfor, at Slagelse Kommune i nogen grad følger op på kvaliteten i sagsbehandlingen gennem ledelsestilsyn.

Samlet vurdering

Taskforcen vurderer samlet set, at Slagelse Kommunes faglige ledelse i nogen grad understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet.

I mindre grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad



Styrker

Taskforcen peger på følgende styrker ved kommunens faglige ledelse på voksenhandicapområdet:

Sparring og videndeling

- Kommunen har en fast praksis for afholdelse af teammøder og visitationsmøder med mulighed for sparring og videndeling.
- Rådgiverne har i deres hverdag gode muligheder for kollegial sparring samt sparring med fagkoordinator og jurist.
- Kommunen har en fast praksis for håndtering af omgørelser fra Ankestyrelsen.

Strategisk kompetenceudvikling

- Slagelse Kommune arbejder systematisk med udviklingen af rådgivernes kompetencer.
- Kommunen sikrer, at viden fra kompetenceudviklingen forankres i praksis.
- Kommunen arbejder systematisk med introduktion af nye medarbejdere.

Fagligt ledelsestilsyn

- Kommunen har procedurer for kvartalsvise ledelsestilsyn.
- Kommunen foretager individuel opfølgning på ledelsestilsynet.
- Resultatet af tilsynet rapporteres til teamleder.

Anbefalinger

Taskforcen anbefaler, at kommunen styrker den faglige ledelse på følgende måder:

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.

3 Sagsbehandling

Kvalitetskriterier

Dette kapitel belyser kommunens sagsbehandlingspraksis. Analysen har fokus på følgende kvalitetskriterier:

- Hvorvidt kommunen har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter udredning, vurdering og afgørelser. I hvilken grad kommunen arbejder systematisk og helhedsorienteret med udredninger, vurderinger og afgørelser. Om der er fokus på, at borgeren kan deltage i almene fællesskaber. Om kommunens sagsbehandling og afgørelser er i overensstemmelse med lovgivning og praksis.
- Hvorvidt kommunen har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter valg af indsats, handleplan og bestilling. I hvilken grad kommunen arbejder systematisk med valg af indsats. Om der er sammenhæng mellem udredning og valg af indsats. Hvorvidt valg af indsats er understøttet af oplysningerne i sagen. Om udredningen er omsat i en bestilling og en handleplan, når det er relevant. I hvilken grad der er formuleret konkrete mål for indsatsen.
- Hvorvidt kommunen har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter opfølgningen. I hvilken grad kommunen følger løbende og systematisk op på indsatsen, herunder om indsatsen fortsat er den rette.
- Hvorvidt kommunen har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter samarbejdet med borgeren. I hvilken grad kommunen systematisk inddrager borgeren i sagsbehandlingen. Om kommunen tilrettelægger indsatsen i samarbejde med borgeren og med udgangspunkt i borgerens ressourcer, ønsker og behov.

Udredning, vurdering og afgørelse

Retningslinjer, redskaber og metoder

Taskforcen har modtaget følgende materiale om udredning, vurdering og afgørelser:

- *Vejledning og arbejdsgange CHP* (udateret) - arbejdsgang til Nexus, der er kommunens it-understøttelse af VUM 2.0.
- *Arbejdsgang foreløbig indsats §§ 95, 96, 98 og 100* (udateret) - arbejdsgang for, hvordan sager vedrørende disse paragraffer oprettes i it-systemet Nexus.
- *Arbejdsgangsbeskrivelse – alle typer sager* (gældende fra 2. marts 2023) - procedurebeskrivelse for sagernes gang, fra de kommer ind i Handicap og Psykiatri til opfølgningen på sagen.
- *Arbejdsgangsbeskrivelse – visitation* (gældende fra 2. marts 2023) - procedurebeskrivelse ved bevilling af ydelser i Handicap og psykiatri. Det

beskrives, hvilke sager der skal på visitationen, hvem der deltager, og godkendelse af målgruppevurdering.

- *BPA håndbog* (opdateret 2023) - håndbog om servicelovens §§ 95 og 96.
- *Skabelon-eksempel § 107 for hhv. påtænkt afgørelse og endelig afgørelse* (19. september 2023).
- *Pixivejledning egenbetaling* (redigeret 18. april 2023). Vejledning for, hvorvidt der skal beregnes egenbetaling, og i så fald proceduren herfor, ift. §§ 105, 107, 108 og 110.
- *Samlet dokument til bogudskrift* - arbejdsgangsbeskrivelse for brugen af BIT-metoden og VUM 2.0 i sagsbehandlingen. Undervisningsmateriale udarbejdet af Implementeringsgruppen i Slagelse Kommune på tværs af myndighed og udfører og udgør en grundig introduktion til, hvordan kommunen har implementeret BIT-metoden og VUM 2.0.

Ifølge den socialfaglige sagsgennemgang, materialer fra kommunen, kommunens selvevaluering samt interviews med mellemlidelsen og rådgiverne anvender kommunen Voksenudredningsmetoden version 2.0 som metode til deres sagsbehandling.

Det fremgår af interview med mellemlidelsen, at kommunen siden august 2022 har haft fokus på at styrke fagligheden i forhold til VUM og Behov-Indsats-Takst-metoden (BIT-metoden) og god forvaltningsskik. Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at de arbejder ud fra VUM 2.0 og anvender metodens skabeloner, som ligger i deres sagsbehandlingssystem Nexus. Det fremgår yderligere af interviewet, at rådgiverne har kendskab til de retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser, som kommunen har sendt til taskforcen, og at de anvender dem aktivt i deres sagsbehandling.

Taskforcen gør opmærksom på bemærkningerne til kommunens *Skabelon-eksempel § 107 for hhv. påtænkt afgørelse og endelig afgørelse* i den juridiske materiale gennemgang (Bilag 4) vedrørende fordelene ved en samlet afgørelse på tilbud og ydelser i forbindelse med bevilling efter servicelovens § 107.

Systematik og kvalitet

Fælles praksis for udredning

Ifølge den socialfaglige sagsgennemgang er der udarbejdet en udredning i VUM i de fleste sager. Der er dog ikke udarbejdet en ny udredning ved iværksættelse af en ny indsats i alle de sager, hvor det er relevant.

Ifølge kommunens selvevaluering følger rådgiverne systematisk VUM 2.0-arbejdsgangen *Vejledning og arbejdsgange CHP*. Ifølge interview med mellemlidelsen har rådgiverne en fælles praksis for udredningen af borgerens funktionsevne og behov for støtte.

Det fremgår af interview med udfører, at rådgiverne anvender VUM og skabelonerne i it-systemet, men at der ikke opleves en ensartet praksis i anvendelsen af metoden og udfyldelsen af skabelonerne. Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at kommunen er kommet væsentligt tættere på en ensartet praksis i sagsbehandlingen, efter at de er

overgået til VUM 2.0., blandt andet fordi der nu er en helt fast struktur for, hvordan udredningerne skal se ud, og at de kvalitetssikres hos den faglige koordinator.

Sagsoplysning

Ifølge den socialfaglige sagsgennemgang indhenter kommunen i begrænset omfang relevante oplysninger fra andre forvaltninger eller sektorer, og oplysninger fra statusbeskrivelser og andre relevante oplysninger anvendes ikke aktivt i VUM-udredningen.

I den juridiske sagsgennemgang ses der i syv ud af de 18 sager eksempler, hvor det ikke fremgår klart, om sagerne er tilstrækkeligt oplyste. I de syv sager skulle Slagelse Kommune have indhentet oplysninger om for eksempel:

- hvorfor borgeren ved ophør af hjælpen ikke længere er i personkredsen for denne hjælp.
- hvilke støttebehov, borgerne har.
- hvordan borgeren kan kompenseres for funktionsnedsættelsen.
- hvorvidt borgeren kan klare sig i egen bolig eller skal bevilges et botilbud.

Af kommunens selvevaluering fremgår det, at rådgiverne indhenter oplysninger hos relevante parter, og inddrager udfører. Af interviewene med mellemlidelsen og rådgiverne fremgår det, at de altid indhenter status fra udfører, hvis borgeren har en igangværende indsats. Udfører bekræfter i interviewet, at de bidrager med status ind i sagsoplysningen, og kan se, at deres oplysninger anvendes i udredningen.

I forhold til nye sager oplyser rådgiverne i interviewet, at de indhenter oplysninger fra læge og psykiatri, hvis det vurderes nødvendigt, ligesom det kan være relevant at indhente oplysninger fra samarbejdsparter, som fx Jobcenter og Børn og Familie. Ifølge interview med mellemlidelsen har kommunen ikke retningslinjer for, hvornår der skal indhentes eksterne oplysninger til sagerne, idet det vurderes ved en drøftelse i forhold til den konkrete sag. Mellemlidelsen er bevidst om, at der fortsat er et arbejde i at afklare, hvor meget og hvor lidt andres oplysninger skal bruges i VUM-udredningen.

Begrundelse

Den socialfaglige sagsgennemgang viser, at afgørelser til borgere kun delvist er begrundede. Ligeledes viser den juridiske sagsgennemgang, at der blandt de 18 sager er 12 eksempler på sager, hvor afgørelsen ikke er tilstrækkeligt begrundet. Det skyldes primært, at:

- kommunen ikke begrundet ophør af tilbuddet.
- manglende sagsoplysning fx om støttebehovet medfører manglende begrundelse af afgørelse.
- kommunen ikke begrundet, om botilbuddet er konkret egnet.
- kommunen ikke begrundet udmålingen af hjælpen.

Hjemmel

Blandt de 18 sager ses der i den juridiske sagsgennemgang seks eksempler på sager, hvor afgørelsen lider af hjemmelsmangler. Det skyldes i flere af sagerne, 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 værge, som kan udnytte borgerens partsrettigheder i form at udnytte sit frie valg af botilbud.

Kommunen har desuden ikke kompetencen til at træffe afgørelse om optagelse i botilbud, når borgeren ikke kan give informeret samtykke, eller modsætter sig flytningen.

Vurdering

Af den juridiske sagsgennemgang fremgår det, at der blandt de 18 sager er fem eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune har foretaget en forkert vurdering. Dette skyldes, at kommunen:

- ikke følger formålet med den anvendte bestemmelse.
- vægter de faktiske oplysninger forkert.
- ikke er opmærksom på gældende praksis, herunder principmeddelelser.
- begrænser borgerens mulighed for at få egnet hjælp, herunder muligheden for valg af et egnet botilbud.

Partshøring

I den juridiske sagsgennemgang ses der i de 18 sager ingen eksempler på manglende partshøring af oplysninger med væsentlig betydning for sagens udfald, som borgeren ikke kan antages at være bekendt med.

Skøn under regel

Der ses i den juridiske sagsgennemgang af de 18 sager ikke eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune i afgørelsen har sat skøn under regel.

Klagevejledning

Den juridiske sagsgennemgang viser, at Slagelse Kommune i de otte sager, hvor der er givet fuldt afslag, opfylder kravene i forvaltningslovens § 25, jf. retssikkerhedslovens § 67. Kommunen skal dog være opmærksom på, at der ikke er nogen formkrav til en klage, hvorfor de ikke kan kræve, at en klage bliver sendt til en bestemt afdeling i kommunen. Kommunen skal også være opmærksom på, om den borger, som afgørelsen er rettet imod, kan udnytte sine partsrettigheder, herunder at klage.

Kvalitetsstandarder

Af den juridiske sagsgennemgang fremgår det, at kommunen ikke henviser til kvalitetsstandarderne i afgørelserne i de gennemgåede sager. Kommunens kvalitetsstandarder trådte i kraft 1. maj 2023 og der burde derfor være henvist til disse i de afgørelser, der lægger herefter. Kvalitetsstandarderne er omfattet af begrundelseskravet om, at der skal henvises til de retsregler, som afgørelsen er truffet efter. Kommunen skal derfor oplyse borgeren om det, hvis afgørelsen er truffet i henhold

til en kvalitetsstandard, eller begrundede hvorfor kvalitetsstandarden fraviges. Dette gælder dog ikke, hvis borgeren har fået fuldt ud medhold.

Ifølge interview med mellemlidelsen italesætter de ugentligt i forbindelse med den faglige sparring på sagerne, at kvalitetsstandarderne skal anvendes i forbindelse med målgruppевurderingerne. Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at ingen af rådgiverne henviser direkte til kvalitetsstandarderne i deres afgørelser.

Sagsbehandlingsfrister

Der ses i den juridiske sagsgennemgang, at kommunen ikke overholder sine offentliggjorte sagsbehandlingsfrister i to af de gennemgåede 18 sager. I de to sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 9-11 uger. Begge sager er sager om socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Slagelse Kommune har i disse to sager ikke skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse.

I tre ud af de 18 sager har det ikke været muligt at se, hvornår kommunen har modtaget en ansøgning, hvorfor det ikke er muligt at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristen er overholdt. I 11 ud af de 18 sager har det ikke været relevant at se på sagsbehandlingsfristen. I de resterende to sager har Slagelse Kommune behandlet ansøgningen inden for den oplyste frist på hjemmesiden.

Helhedssyn

Af den socialfaglige sagsgennemgang fremgår det, at afgørelser til borgeren ikke tilgodeser en helhedsorienteret vurdering af borgers støttebehov. Den juridiske sagsgennemgang af de 18 sager viser, at der i ingen af sagerne er foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Det skyldes blandt andet, at:

- der er oplysninger i sagen, der indikerer, at borgeren har udækkede behov, som de ikke får hjælp eller støtte til.
- kommunen henviser borgeren til selv at kontakte andre afdelinger i kommunen.
- kommunen ikke inddrager oplysninger fra pårørende om støttebehov.
- kommunen ikke har undersøgt tilstrækkeligt, om borgeren har behov for yderligere tilbud.
- kommunen bevilger støtte efter forkerte bestemmelser i serviceloven, eller bevilger støtte til opgaver, der skal varetages efter anden lovgivning.

Ifølge selvevalueringen samt interviews med mellemlidelsen og rådgiverne understøtter VUM 2.0 helhedssynet på borgerens behov. Det fremgår af interviewene, at rådgiverne anvender indtastningsfeltet *Helhedssyn* i VUM til at tage stilling til, hvorvidt borgeren er vejledt om alle relevante muligheder for støtte efter den sociale lovgivning, samt registrering af hvilke. Hertil hjælper rådgiverne borgeren, hvis de skal søge om støtte, og ikke selv kan.

Rådgiverne oplyser yderligere i interviewet, at de sikrer helhedssynet på borgerens behov ved at forholde sig til alle udredningstemaerne i VUM 2.0, og indhenter oplysninger

om borgerens funktionsevne. Yderligere registrerer de i *Sagsåbningen*, hvilke aktuelle indsatser borgeren modtager i forvejen.

Det medgives i interviewet med mellemlædelsen, at kommunen skal være skarpere på, at det fremgår af afgørelserne, hvordan den bevilligede støtte dækker borgerens samlede behov for støtte i sammenhæng med den øvrige støtte, borgeren evt. modtager. Kommunen har med det for øje haft en tværgående arbejdsgruppe, der har set på snitfladen mellem servicelovens §§ 83 og 85.

Af interviewet med interne udførere fremgår det, at de i nye og re-visiterede sager, hvor VUM 2.0 og BIT-metoden er anvendt, er begyndt at se en meget ekspliciteret beskrivelse af borgerens samlede behov for støtte og meget fyldestgørende målgruppebeskrivelser. Der ses dog endnu ikke en ensartet og fast systematik i sagerne.

Fokus på ressourcer og ønsker i udredningen

Af den socialfaglige sagsgennemgang fremgår det, at der i de fleste sager er oplysninger om borgerens egne ønsker, men at oplysningerne ikke får retningsgivende indflydelse på sagsbehandlerens beskrivelse af valg af indsats. Samtidig kan det have betydning for borgerens mulighed for at give udtryk for sine ønsker, at der ikke er taget tilstrækkelig højde for borgerens specifikke udfordringer i samarbejdet. Dertil er der i flere sager ikke indhentet oplysninger til grundlag for vurdering om af, om borgeren kan varetage egne interesser.

Det fremgår yderligere af den socialfaglige sagsgennemgang, at rådgiverne med fordel kan have fokus på egne relevante observationer i forhold til borgerens ressourcer og udfordringer, samt tydeliggøre deres forståelse af borgerens ressourcer og udviklingspotentiale i deres bemærkninger til det behandlede udredningstema.

Ifølge selvevalueringen samt interviews med rådgivere og mellemlædelsen sikrer kommunen, at der er fokus på borgerens ønsker og ressourcer i udredningen med inspiration fra Åben Dialog, recovery-orienteret tilgang, BIT og VUM 2.0.

Ifølge interview med interne udførere forekommer det personafhængigt, om der er fokus på borgerens ressourcer og ønsker i sagerne. De er dog begyndt at få sager, hvor borgerens ønsker for fremtiden fremgår, men har svært ved at se, hvordan det skal omsættes i indsatsen. De efterspørger, at det tydeligere fremgår, hvad der skal til, for at borgeren kan opnå sine ønsker, samt en opmærksomhed på spørgeteknikker, hvis borgeren fx ikke ved, hvad drømme er.

Deltagelse i almene fællesskaber

Af interviewene med mellemlædelsen og rådgiverne fremgår det, at kommunen understøtter borgernes deltagelse i almene fællesskaber, som frivillige foreninger, uddannelse og beskæftigelse. Understøttelsen sker især i forbindelse med nye henvendelser i Indgangen, hvor borgerne helt fast bliver guidet gennem Socialkompasset, for at se, hvad der er af muligheder i civilsamfundet. Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at de i Indgangen har muligheden for at følge borgeren til frivillige tilbud de første to-tre gange, til de er trygge ved at komme selv.

I forhold til inddragelse af borgerens netværk har kommunen ifølge interview med rådgiverne anvendt Åben Dialog til at afdække borgerens netværk i forbindelse med

udredningen i VUM, og ifølge mellemløbet vil det indgå som en fast del i forbindelse med nye henvendelser. Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at de er opmærksomme på at lave mål med borgerne, der fx handler om at komme i varmetue eller et af kommunens netværkshuse.

Udfører gør i interviewet opmærksom på, at der for borgere, fx med hjerneskade, kan være manglende forståelse fra myndigheds side i forhold til, at borgeren ikke har behov for at deltage i almene fællesskaber.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har en lang række retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter udredning, vurdering og afgørelse i sagerne. Redskaberne er af nyere dato og udarbejdet i forbindelse med kommunens overgang til VUM 2.0, Nexus og BIT-metoden.

Analysen tyder på, at rådgiverne er bekendte med redskaberne, som de har modtaget undervisning i, og anvender i nye sager, ved opfølgning på eksisterende sager, samt i de sager, de er i gang med at revidere. Der ses dog endnu ikke en ensartet praksis.

Taskforcen vurderer yderligere, at kommunens retningslinjer, redskaber og metoder i sammenhæng med den systematiske kvalitetssikring af sagerne hos faglig koordinator på sigt vil understøtte, at kommunen får etableret en fælles praksis for arbejdet med udredninger.

Taskforcen konstaterer, at det tyder på, at kommunen er opmærksom på at partshøre borgeren eller dennes værge, og at det ikke ses, at kommunen sætter skøn under regel i dens afgørelser.

Taskforcen vurderer dog, at Slagelse Kommune på nuværende tidspunkt har udfordringer med at:

- oplyse sagerne tilstrækkeligt, og at anvende de indhentede oplysninger aktivt i udredningen.
- begrunde sine afgørelser tilstrækkeligt.
- foretage den rigtige vurdering i sagerne.
- sikre, at der er den fornødne hjemmel til at træffe afgørelsen.
- anvende sine kvalitetsstandarder korrekt.
- overholde tidsfristen i behandlingen af sager om socialpædagogisk støtte.

Yderligere vurderer taskforcen, at Slagelse Kommune har udfordringer med at sikre en helhedsvurdering af borgers situation, men at kommunen med overgangen til VUM 2.0 og BIT-metoden er bevidst om udfordringen. Tilsvarende vurderes det at være tilfældet for kommunens arbejde med at have fokus på borgerens ønsker og ressourcer. Taskforcen vurderer, at kommunen med etableringen af Indgangen har sat et systematisk fokus på at afdække, oplyse og støtte borgeren i at deltage i almene fællesskaber.

På denne baggrund vurderer taskforcen, at kommunen i høj grad har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter udredning, vurdering og afgørelser. Hertil

vurderer taskforcen, at kommunen i nogen grad arbejder systematisk og helhedsorienteret med udredninger, vurderinger og afgørelser. Yderligere vurderer taskforcen, at kommunen i meget høj grad har fokus på, at borgerne har mulighed for at deltage i almene fællesskaber. Kommunens sagsbehandling og afgørelser vurderes i mindre grad at være i overensstemmelse med lovgivning og praksis.

Valg af indsats

Taskforcen har modtaget følgende materiale om valg af indsats:

- Arbejdsgangsbeskrivelse – alle typer sager

Valg af indsats

Af *Arbejdsgangsbeskrivelse – alle typer sager* fremgår det, at rådgiverne ved valg af indsatser skal benytte Tilbudsportalen, afsøge mulighederne for interne udførere, og at der ved valg af eksterne leverandører skal foreligge et tilbud fra intern leverandør eller begrundelse fra udfører for, hvorfor opgaven ikke kan løftes internt. Det fremgår ligeledes af arbejdsbeskrivelsen, hvilke sager der skal på Visitationsteamet, og hvilke der skal vurderes af faglig koordinator, ligesom det fremgår, at der efter visitationen sammen med borgeren skal besøges mulige tilbud.

I den socialfaglige sagsgennemgang gøres der opmærksom på, at de manglende oplysninger i sagerne kan have betydning for vurderingen af borgerens behov for støtte og det kan betyde, at det ikke er den rigtige indsats, der vælges. Hertil vurderes det i den juridiske sagsgennemgang, at kommunen har udfordringer med at sikre en helhedsvurdering af borgerens situation, så borgeren ikke bliver fuldt ud kompenseret for det samlede støttebehov. Dette har igen en betydning for den valgte indsat.

Ifølge selvevalueringen understøtter VUM 2.0, BIT-metoden, serviceloven og kvalitetsstandarderne kommunens valg af indsats.

Det fremgår af interviewene med mellemlidelsen og rådgiverne, at kommunen anvender *Tilbudsportalen* og *Find en plads* som redskaber til at finde indsatser, der matcher borgernes behov for støtte. Yderligere benyttes det ugentlige teammøde til at drøfte, hvilke indsatser der er relevante i forhold til den konkrete borger.

Ifølge interviewet med mellemlidelsen har BIT-metoden understøttet, at rådgiverne er mere specifikke i deres beskrivelse af borgerens støttebehov, og hvilken støtte der kan imødekomme dette. Det har betydet, at de er blevet tydeligere i deres krav til tilbuddet, og bedre til at skabe match mellem borgerens behov og indsats.

Handleplan og bestilling

Handleplaner

Det fremgår af kommunens selvevaluering og interviews med mellemlidelsen og rådgiverne, at kommunen anvender VUM 2.0 og handleplansskema i Nexus til udarbejdelse af handleplaner til borgerne. Hertil fremgår handleplanen på tjeklisten i *Arbejdsgangsbeskrivelse alle typer sager*. Kommunen har ifølge selvevalueringen en fælles praksis, og VUM 2.0 understøtter, at borgeren bliver tilbudt en handleplan.

Det fremgår af den juridiske sagsgennemgang, at Slagelse Kommune har tilbudt en handleplan i otte af de 12 sager, hvor det er relevant, mens der ikke er blevet tilbudt en handleplan i fire af de 12 sager. Af den socialfaglige sagsgennemgang ses det, at borgeren i flere af sagerne er tilbudt en handleplan ved første opfølgingsmøde. Der er dog ingen eksempler på, hvordan kommunen udarbejder handleplaner, og således kan kvaliteten i kommunens praksis på området ikke ses.

Ifølge interviewet med mellemlidelsen er det fast praksis, at borgeren tilbydes en handleplan enten i forbindelse med bevillingen af indsatsen eller på det første opfølgingsmøde efter tre måneder. Sidstnævnte er praksis i de tilfælde, hvor borgerens funktionsevne er meget nedsat, situationen er kaotisk, eller borgeren ikke ved, hvad der skal være af mål. I de tilfælde kan udfører støtte borgeren i at lave handleplanen. Mellemlidelsen uddyber, at dette er noget, de er blevet meget mere skarpe på, efter at de er overgået til VUM 2.0 - også her bruges teammøderne til at ensrette og sætte retning for arbejdet. Ifølge interviewet med mellemlidelsen understøttes målsætningen om, at rådgiverne arbejder ensartet med handleplaner, også på teammøderne.

Af interviewet med rådgiverne fremgår det, at det er retningslinjen, at borgeren skal have tilbudt en handleplan, og at dette sker enten ved udredningsmødet, eller i den påtænkte afgørelse, hvis det er uafklaret, om borgeren er berettiget til støtte. Der er ikke retningslinjer for, hvornår handleplanen skal være færdig, men at den skal laves, så snart sagsbehandlingen er gennemført.

Formål og mål

I den socialfaglige sagsgennemgang er der ikke nogen aktiv handleplan i de gennemgåede sager. I en af sagerne er der en handleplan, hvor indsatsen er afsluttet. Indsatsmålene er her formuleret i 'jeg-mål'. Ifølge interview med udfører er der ikke fælles praksis i myndighed i forhold til arbejdet med handleplaner og indsatsmål.

Ifølge interview med mellemlidelsen understøtter Indgangen, at der fremadrettet vil være en ensartethed i måden, der arbejdes med indsatsformål og -mål på i sagerne, idet det vil være de samme medarbejdere, der tager imod alle nye henvendelser. De er stadig i proces i forhold til arbejdet med SMART-mål, idet der lige nu er fokus på, at det skal være borgerens egne ord, der bruges til formuleringen af målene og at der skal være mål i sagerne.

Ifølge interview med rådgiverne er der klart udmeldte retningslinjer om, at målene skal være formuleret som SMART-mål, at de skal være en påstand, om hvad borgeren gør, når målet er nået, og at det skal være formuleret i jeg-form eller med borgerens navn, når borgeren har været med til at formulere målene. Rådgiverne bestræber sig på, at borgerens mål lever op til disse kriterier, men i praksis vurderer de, at der er plads til forbedring.

Bestilling

Vejledning og arbejdsgang CHP indeholder en arbejdsgang for bestilling af indsatser ved henholdsvis interne og eksterne udførere. Det fremgår heraf, at bestillingen for interne udførere består af de indsatsmål, der oprettes af myndighed, og den samlede faglige vurdering fra VUM. Yderligere oprettes der en opgave til udfører, og der sendes en mail herom til udfører. Udfører kan herefter se nye mål, der skal arbejdes med, i Nexus og

laver derefter delmål. Bestillinger til private leverandører foregår via mails, hvor rådgivers samlede vurdering og indsatsmål vedhæftes.

I den socialfaglige sagsgennemgang ses der udarbejdet en bestilling i en af sagerne.

Det fremgår af kommunens selvevaluering og interviews med mellemlidelsen og rådgiverne, at kommunen anvender VUM 2.0 og bestillingsskabelonen i Nexus til deres eksterne udfører ensartet og systematisk. Til deres interne udfører bruger de Nexus, hvor de opretter den samlede faglige vurdering sammen med borgerens mål som en opgave til udfører, der så kan klikke sig ind på opgaven i it-systemet. Ifølge interviewet med mellemlidelsen understøttes målsætningen om, at rådgiverne arbejder ensartet med bestillinger, også på teammøderne. Ifølge interview med de interne udførere modtager de målene i Nexus, hvorefter de laver delmål sammen med borgerne.

Samarbejde med sociale tilbud

Af interviewene med mellemlidelsen og rådgiverne fremgår det, at udfører inddrages i udarbejdelsen af handleplanen i de sager, hvor der ikke er udarbejdet handleplan, før borgeren opstarter i indsatsen, og i forbindelse med opfølgningen på indsatsen. Af interview med udfører fremgår det, at de inddrages i borgerens målformulering på statusmøderne i forbindelse med opfølgningen.

Ifølge interview med udfører foregår samarbejdet med myndighed omkring bestillingen, ved at udfører modtager en målgruppevurdering fra myndighed, og hvis der er match mellem borgerens behov og det, de kan tilbyde, så møder de borgeren, hvorefter de modtager målene i Nexus. Ifølge interview med udfører fungerer denne proces godt. Der gives dog udtryk for, at det kan være en udfordring at få myndighed til at opdatere borgerens mål, selvom myndighed er kontaktet adskillige gange, og det fremgår af status fra udfører, at der mangler mål.

Af interview med mellemlidelsen fremgår det, at de i januar-maj 2023 har afviklet et fælles kompetenceforløb i BIT-metoden med deres udfører. Formålet har her været at få tydeliggjort rolle- og ansvarsfordelingen i forhold til afgørelser, bestillinger og takstforhandlinger.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter valg af indsats, og at disse er opdaterede. Analysen tyder på, at redskaberne er kendte og anvendes af rådgiverne. Taskforcen vurderer dog, at kommunens udfordringer er at oplyse sagerne tilstrækkeligt og at foretage en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for støtte, som kan føre til et udækket behov, da kommunens valg af indsats ikke er tilstrækkelig til at dække hjælpebehovet.

Det er taskforcens vurdering, at kommunen har retningslinjer og redskaber, der understøtter arbejdet med handleplan og bestilling, og at disse er opdaterede. Redskaberne er taget i brug i forbindelse med kommunens overgang til VUM 2.0 og Nexus. Analysen viser dog, at kommunen endnu ikke har en ensartet og systematisk anvendelse af handleplaner og bestillinger, ligesom der fortsat er et arbejde i at sikre en ensartethed i kommunens arbejde med at beskrive formål og opsætte indsatsmål.

Taskforcen vurderer, at kommunen har fokus på at ensrette praksis og samarbejde med

udfører, og at dette understøttes af overgangen til VUM 2.0, BIT-metoden, ledelsestilsyn og den faglige koordinators kvalitetssikring af sagerne.

På denne baggrund vurderer taskforcen, at kommunen i høj grad har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter valg af indsats, handleplan og bestilling. Hertil vurderer taskforcen, at kommunen i nogen grad arbejder systematisk med valg af indsats, men i mindre grad sikrer, at valg af indsats er understøttet af oplysningerne i sagen. Taskforcen vurderer yderligere, at udredningen i nogen grad er omsat i en bestilling og en handleplan, når det er relevant, men at der i mindre grad er formuleret konkrete mål for indsatsen.

Opfølgning

Retningslinjer, redskaber og metoder

Taskforcen har modtaget følgende materiale om opfølgning:

- *Arbejdsgangsbeskrivelse – alle typer sager*
- *Vejledning og arbejdsgange CHP (udateret)*

Vejledning og arbejdsgange CHP beskriver arbejdsgangen i Nexus ved opfølgning. Ifølge vejledningen knyttes der ved bestillingen af indsatsen en opfølgningsdato til de enkelte indsatsmål. Af *Arbejdsgangsbeskrivelse – alle typer sager* fremgår det, at rådgiver skal aftale dato for opfølgning, når der udarbejdes indsatsmål og handleplan med borger.

Det fremgår yderligere af *Vejledning og arbejdsgange CHP*, at udfører skal have mindst fire uger til at udfylde skemaerne i VUM 2.0 Statusnotat, som skal være færdigudfyldte to uger før opfølgningsmødet. Myndighed har ansvaret for at oprette opgaven med frist 14 dage før mødet og give udfører besked herom. Når opfølgningsmødet er afholdt, og både statusskema og opfølgningsskema er færdigudfyldt, gemmes skemaerne. For eksterne udførere foregår denne proces via mail.

Ifølge interview med udfører har de være inddraget i udarbejdelsen af *Vejledning og arbejdsgange CHP*, og proceduren følges nu fast ved opfølgningerne. Ifølge selvevalueringen og interviews med mellemlidelsen, rådgiverne og interne udførere anvender kommunen VUM 2.0 opfølgningsskema og statusnotatskema i forbindelse med opfølgningen på borgerens indsats. Hertil er der dagsordens- og referatskabeloner i Nexus.

Løbende og systematisk opfølgning

Ifølge den socialfaglige sags gennemgang gennemføres kommunens opfølgningspraksis ikke med fast tidsintervaller eller ud fra en fast systematik, og det er ikke muligt at se, om kommunen har en fast praksis for sine opfølgninger.

Den juridiske sags gennemgang viser, at der blandt de 11 sager, hvor oplysninger om opfølgning er relevant, er fire sager, hvor disse oplysninger ikke fremgår. I syv sager er der oplysninger om opfølgning. I de øvrige syv sager er oplysninger om opfølgning ikke relevante.

Ifølge selvevalueringen og interviews med mellemlædelsen og rådgiverne er kommunens officielle opfølgningsskema hver tredje måned på servicelovens § 85, en gang om året på servicelovens § 107, og hvert andet år på servicelovens § 108 og almenboliglovens § 105, stk. 2. Det fremgår imidlertid af både selvevaluering og interviewene med mellemlædelsen, rådgiverne og udfører, at kommunen er meget langt fra at foretage deres opfølgninger i overensstemmelse med den fastsatte kadence.

Ifølge interview med rådgiverne er det dem, der indkalder til opfølgningsskemaerne, men det store efterslæb på opfølgningerne har betydet, at udfører i højere grad henvender sig, fordi der er ændringer i borgerens situation. Af interview med udfører fremgår det, at de oplever, at opfølgningsskemaerne aflyses eller skubbes, fordi myndighed ikke har tid.

Ifølge interview med mellemlædelsen forsøger de at implementere, at når der holdes opfølgningsskemaer, skal mødet afsluttes med fastsættelse af næste møde, så man ikke risikerer, at der ikke bliver fulgt op, fx ved sagsbehandlerskifte. For alle nye sager er det frem over standard, at der skal følges op efter tre måneder.

Ifølge interview med rådgiverne kender de retningslinjen, om at de skal skrive ind i handleplansskemaet, hvornår der følges op på de enkelte mål. Ligeledes giver rådgiverne udtryk for, at ledelsen ønsker, at de i forbindelse med afgørelser til borgerne oplyser dato for den første tre-måneders opfølgning i botilbuddene. Rådgiverne giver dog i interviewet udtryk for tvivl om, hvorvidt dette bliver gjort i praksis, og om de angivne opfølgningsdatoer efterleves i praksis.

Ifølge interview med mellemlædelsen har BIT-metoden skabt overblik over, hvad udfører skal levere i forbindelse med en opfølgning. Det har kørt fra januar til maj 2023, så det kan ikke ses i de sager, der har indgået i taskforcens sagsgennemgange. I forbindelse med implementeringen af BIT-metoden har kommunen udarbejdet en plan for opfølgningsskemaer med dagsorden, referat og tydelighed omkring, hvem der gør hvad. Ifølge interview med udfører aftales næste opfølgning ved møderne, og der bliver lavet en plan for, hvordan det skal foregå fremadrettet i forbindelse med indførelsen af BIT-metoden.

Indhentelse af oplysninger fra andre forvaltninger eller fagpersoner ved opfølgning

Ifølge selvevalueringen har kommunen ikke en fast praksis for at indhente oplysninger fra andre forvaltninger eller fagpersoner, fx læger og specialister, i forbindelse med opfølgningen. Af interviewene med mellemlædelsen og rådgiverne fremgår det, at de ikke indhenter oplysninger ud over udførers statusnotat i forbindelse med opfølgninger, med mindre borgeren er i gang med et behandlings- eller udredningsforløb.

Systematisk inddragelse af udfører i forbindelse med opfølgning

Af den socialfaglige sagsgennemgang fremgår det, at der i de sager, hvor der er indhentet statusnotat fra udfører, ikke er muligt at se af sagerne, hvordan oplysningerne anvendes til opfølgning.

Ifølge interviews med mellemlædelsen, rådgiverne og udførere indhenter rådgiverne altid oplysninger fra udfører forud for opfølgningen via statusnotat i Nexus, som udfører fremsender ved anmodning fra myndighed. Af interviewene fremgår det yderligere, at udfører inddrages i opfølgningen gennem sin deltagelse på møderne.

Opfølgning på om indsatsen fortsat tjener sit formål

Ifølge interviewene med mellemlædelsen og rådgiverne udfylder rådgiverne opfølgningsskemaet efter opfølgningen, hvor de vurderer, om borgerens mål er nået. Rådgiverne opdaterer udredningen på baggrund af opfølgningsmødet og træffer ny afgørelse, hvis der er ændringer i indsatsen, og der udfærdiges ny kontrakt med udfører.

Fokus på borgerens trivsel

Ifølge den socialfaglige sags gennemgang fremgår det ikke tydeligt af sagerne, hvordan der foretages personrettet tilsyn med borgeren, enten fordi der ikke har været fulgt op i sagerne endnu, eller fordi der ikke er oplysninger om de tilsyn, der har været foretaget.

Ifølge interview med mellemlædelsen er det personrettede tilsyn en del af grundopfølgningen og indgår i opfølgningsskemaet. Dette bekræftes i interviewet med rådgiverne, der fortæller, at opfølgningen på borgerens trivsel er en væsentlig del af opfølgningsmødet.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune har opdaterede og anvendte redskaber og metoder, der understøtter opfølgningen, men at kommunens retningslinjer for, hvor ofte der skal følges op, ikke er opdaterede og anvendte i praksis.

Taskforcen vurderer, at Slagelse Kommune ikke har praksis for at følge løbende og systematisk op på indsatsen. Når opfølgningen gennemføres, har kommunen fast praksis for at indhente oplysninger fra udfører, men ikke fra andre forvaltninger og fagpersoner, med mindre borgeren er i gang med et behandlings- eller udredningsforløb. Kommunen inddrager yderligere udfører i opfølgningsmøderne. Ved opfølgningen anvendes VUM 2.0-opfølgningsskemaet til at vurdere, hvorvidt indsatsen skal fortsættes uændret, ændres eller ophøre, samt til gennemførelse af det personrettede tilsyn.

På denne baggrund vurderer taskforcen, at Slagelse Kommune i høj grad har metoder og redskaber, der kan understøtte opfølgningen. Retningslinjerne for opfølgningsskemaet er dog ikke opdaterede og anvendt i praksis. Kommunen følger derfor i mindre grad løbende og systematisk op på indsatsen, herunder om indsatsen fortsat er den rette.

Samarbejde med borgerne

Retningslinjer, metoder og redskaber

Taskforcen har modtaget følgende materiale om samarbejdet med borgerne/familierne:

- *Medborgerpolitik*

Ifølge kommunens selvevaluering har de ikke retningslinjer, metoder og redskaber i forhold til samarbejdet med borgeren.

Som det fremgår af kapitel 1 Politik og strategi, har kommunen en medborgerpolitik med seks principper for, hvad der er vigtigt for det at være borger i kommunen. Ifølge interview med mellemlædelsen danner principperne i kommunens medborgerpolitik grundlag for det mindset og den tilgang, ledelsen ønsker, at rådgiverne har til borgersamarbejdet i

forbindelse med sagsbehandlingen. Dette kommer ifølge mellemlidelsen også til udtryk i brugen af VUM 2.0, Åben Dialog, den proaktive dialog i forbindelse med klagesager og fokus på borgernes medbestemmelse i eget liv. Ledelsens retningslinje er, at det er rådgiverne, der skal mødes med og tale med borgerne, og ikke udfører.

Kommunen har pr. 1. oktober 2023 oprettet Indgangen, som ifølge interview med mellemlidelsen skal betragtes som et tiltag for at understøtte borgersamarbejdet. I Indgangen modtages alle nye henvendelser fysisk eller telefonisk af de samme rådgivere, der herefter står for at afklare og udrede borgerne, give råd og vejledning og evt. igangsætte forløb efter servicelovens § 82. Rådgiverne i Indgangen beholder sagen, til der har været et første opfølgingsmøde med borgeren omkring den igangsatte indsats.

Systematisk samarbejde

Inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende

I den juridiske sags gennemgang af de 18 sager ses der eksempler på sager, hvor kommunen ikke har inddraget borgeren, pårørende eller nærtstående tilstrækkeligt i sagsbehandlingen.

Af den socialfaglige sags gennemgang fremgår det, at der generelt er begrænset kontakt til borgerne, og at der går lang tid mellem opfølgingsmøderne. Det fremgår imidlertid, at det i flere af sagerne ses, at borgerens oplysninger fremgår i VUM-udredningen, og at borgerne har været inviteret til et møde i forbindelse med udarbejdelse af udredningen. Der ses også eksempler på kontakt til borger via mailkorrespondance med borger og pårørende samt telefonisk kontakt, hvor borger er sammen med pårørende. Ligeledes er der i flere af sagerne sendt brev til borgeren om skift af sagsbehandler.

Ifølge selvevalueringen inddrager kommunen systematisk borgeren i udredningsarbejdet, partshøring, og iværksættelse af indsatser på baggrund af borgerens behov. Det fremgår af interview med mellemlidelsen, at borgerens pårørende typisk er med i forbindelse med udredningen i nyoprettede sager, ligesom borgerne også spørges til, hvem de vil have med til opfølgningen. Ifølge interview med rådgiverne holder de ikke møder uden borgeren eller dennes værge.

Sikring af borgerens perspektiv

Ifølge den socialfaglige sags gennemgang er der eksempler i sagerne, som indikerer, at rådgiverne ikke altid i tilstrækkelig grad tager højde for borgers specifikke udfordringer, når de ønsker samarbejde med borger i forbindelse med udredning og opfølgning.

Af interview med rådgiverne fremgår det, at de inddrager borgerne i sagsbehandlingen i forbindelse med borgerens ønsker, håb og drømme. Hvis borgeren ikke selv kan give udtryk for sine ønsker, så vurderer rådgiverne disse på baggrund af observationer af borgerens adfærd og dialog med personale eller pårørende, der er tæt på borgeren. Hertil vurderer de, at det er væsentligt at se, hvordan borgeren trives i tilbuddet.

Ifølge interview med mellemlidelsen sikres borgerens perspektiv gennem møde med borgeren, der hvor de er, fx i deres dagtilbud, hvor de kan snakke med borgeren og observere, uden at det bliver officielt og tungt for borgeren.

Det fremgår af interview med rådgiverne, at kommunen har fokus på, om borgeren kan varetage egne interesser i forbindelse med VUM-sagsåbningen i Nexus, hvilket også fremgår af arbejdsgangsbeskrivelsen. Ligeledes fremgår det af interviewet, at rådgiverne vejleder borgerne om værgemål og bisidder i forbindelse med indkaldelsen til mødet og på mødet i overensstemmelse med indtastningsfelterne i VUM-sagsåbningen. Ifølge interview med mellemlidelsen vil kommunen have øget fokus på at søge værgemål til borgeren, hvis denne ikke kan give et habilt samtykke.

Tilrettelæggelse af møder og sagsbehandling

I den socialfaglige sagsgennemgang ses det i flere af sagerne, at der sendes et informationsbrev til borgeren forud for mødet med kommunen, men det fremgår ikke af sagerne, om der udarbejdes en dagsorden.

Ifølge interviewet med rådgiverne udfærdiges der journalnotater efter møderne, og de udfylder opfølgningsskemaet. Af den socialfaglige sagsgennemgang fremgår det, at der i nogle af sagerne bruges sagsnotater som mødereferat. Der ses også eksempler på, at VUM-udredningen er sendt til borgeren for dennes kommentering.

I borgerinterviewene ses der eksempler på borgere, der har oplevet sig inddraget og hørt i forbindelse med valg af længerevarende botilbud. Flere af borgerne har deltaget i opfølgningsmøder, men oplever alle at der går meget lang tid imellem disse.

Flere af borgerne giver i interviewene udtryk for, at de bliver orienteret om dato for opfølgningsmøderne af deres bostøtte. En af borgerne har modtaget dagsorden til opfølgningsmøde og efterfølgende skriftlig tilbagemelding med beskrivelse af ønsker og behov samt afgørelse. En borger har modtaget en ny handleplan efter et opfølgningsmøde. Når der bliver afholdt opfølgningsmøder oplever borgerne en god kontakt til rådgiver og at der bliver lyttet til deres ønsker og behov.

Der er dog ingen af borgerne, der kender deres VUM-udredningen og flere af borgerne ved ikke, om de har en handleplan. Ligeledes er der flere af borgerne, der ikke har fået oplyst af deres rådgiver, hvilke støttemuligheder der findes.

Ifølge interview med mellemlidelsen tilrettelægges sagsbehandlingen, så borgeren har mulighed for at medvirke i sin egen sag. Ifølge selvevalueringen sikrer rådgiverne, at møder tilrettelægges ud fra borgerens forudsætninger ved at spørge ind til borgerens behov. Ifølge interview med rådgiverne har de også fokus på rammerne for mødet, så det bliver rart og trygt for borgeren. Planlægningen af mødet sker derfor i samarbejde med borgeren. Hertil er det ifølge interviewet væsentligt for rådgiverne, at det er borgerens møde, og at borgeren er i centrum.

I forhold til, hvor mødet skal afholdes, giver både mellemlidelsen og rådgiverne udtryk for, at det er borgeren, der bestemmer, og at mødet kan være på kommunen, hos borgeren, i aktivitetstilbud eller hos udfører i netværkscentret.

Af interview med udfører fremgår det, at de på det seneste har oplevet opstartsmøder, hvor rådgiver har taget højde for, at der skulle hhv. en tolk og en logopæd med på mødet, ligesom rådgiverne har lyttet til udføreres anbefalinger i forhold til at afholde mødet med borgeren.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at kommunen ud over de overordnede principper, som fremgår af kommunens medborgerpolitik, også har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter samarbejdet med borgerne. Redskaberne er opdaterede og delvist anvendte.

Taskforcen vurderer yderligere, at Slagelse Kommune ikke har en systematisk praksis for inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen. Dette vurderes at være tilfældet både i forhold til forberedelsen og opfølgningen på møder med borgerne, samt tilrettelæggelsen af møder ud fra borgeres forudsætninger. Der vurderes heller ikke at være en systematisk praksis i inddragelsen af borgerens og eventuelle pårørendes oplysninger og forhold i sagerne, ligesom det heller ikke sikres systematisk, at borgeren faktisk kan inddrages i sagen og varetage egne interesser. Taskforcen vurderer dog, at der med ibrugtagningen af VUM 2.0 og Åben Dialog samt etableringen af Indgangen kan ses en begyndende ændring. Taskforcen vurderer også, at der skal yderligere fokus på, hvornår en borger kan varetage sine interesser, og hvornår der er behov for at få iværksat et vægemål.

Taskforcen vurderer på denne baggrund, at Slagelse Kommune i nogen grad har retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter samarbejdet med borgeren. Hertil vurderer taskforcen, at kommunen i nogen grad inddrager borgeren i sagsbehandlingen, og tilrettelægger indsatsen i samarbejde med borgeren og med udgangspunkt i borgerens ressourcer, ønsker og behov.

Samlet vurdering

Taskforcen vurderer samlet set, at kommunen i nogen grad har en praksis, der sikrer en ensartet og systematisk sagsbehandling, der er i overensstemmelse med lovgivningen og praksis på området.

I mindre grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad



Styrker

Taskforcen peger på følgende styrker ved kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet:

Udredning, vurdering og afgørelse

- Slagelse Kommune har opdaterede retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter udredning, vurdering og afgørelse.
- Kommunen er opmærksom på at partshøre borger eller væрге.
- Kommunen giver korrekt klagevejledning.

- Kommunen har fokus på at støtte borgerens deltagelse i almene fællesskaber, og at inddrage borgerens netværk.

Valg af indsats

- Kommunen har opdaterede retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter valg af indsats.
- Redskaberne er kendte og anvendes af rådgiverne.
- Kommunen har opdaterede retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter arbejdet med handleplan og bestilling.

Opfølgning

- Kommunen har opdaterede, metoder og redskaber, der kan understøtte opfølgningen.
- Kommunen har fast praksis for at indhente og anvende oplysninger fra udfører i forbindelse med opfølgning.
- Kommunen inddrager udfører i opfølgningen.
- Kommunen vurderer på baggrund af opfølgningen, om indsatsen skal fortsættes uændret, ændres eller ophøre.
- Kommunen gennemfører personrettet tilsyn i forbindelse med opfølgningerne.

Samarbejde med borgerne

Kommunen har opdaterede retningslinjer, metoder og redskaber, der understøtter samarbejdet med borgerne.

Anbefalinger

Taskforcen anbefaler, at kommunen styrker sagsbehandlingen på følgende måder:

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 borgerene 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.

4 Helhed og sammenhæng

Kvalitetskriterier

Dette kapitel belyser, hvordan kommunen sikrer helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet:

- Hvorvidt kommunen har en procedure for håndtering af overgangen fra børnehandicap til voksenhandicap. I hvilken grad overgangen sker systematisk og i overensstemmelse med lovgivning og praksis.
- Hvorvidt kommunen har et samarbejde mellem voksenhandicapområdet og andre fagområder kommunen, der bidrager til at sikre en helhedsorienteret sagsbehandling. Om samarbejdet bygger på retningslinjer og faste mødefora.

Overgang fra barn til voksen

Taskforcen har modtaget følgende materiale om overgangen fra børnehandicapområdet til voksenhandicapområdet:

- *Overgang fra barn til voksen. Dagsorden til Koordinationsmøde (Ung til Voksen)* (udateret)
- *Arbejdsgang fra ung til voksen* (udateret)
- *Arbejdsgangsbeskrivelse i forbindelse med overdragelse af sager mellem Handicap og Psykiatri og Ungeenheden.* (udateret)

Slagelse Kommune har skriftlige retningslinjer for det interne arbejde med overgangen fra barn til voksen i form af *Arbejdsgang fra ung til voksen*. Den beskriver arbejdsgangen i forhold til oprettelse af borgerens sag, tilkobling af organisationsenhed, oprettelse af grundforløb og forløb, samt kontaktperson.

Derudover har kommunen også *Arbejdsgangsbeskrivelse i forbindelse med overdragelse af sager mellem Handicap og Psykiatri og Ungeenheden*. Heri står der beskrevet, hvilke type af sager der tilfalder hvem, inden den unge fylder 18 år. Ungeenheden er kommunens koordinerede ungeindsats (KUI), som har bevillingskompetence op til 10 timer SEL § 85 for borgere mellem 18-30 år. Såfremt borgeren skal bevilliges mere end 10 timer, overgår borgeren til Handicap og Psykiatri.

Taskforcen har også modtaget *Dagsorden til Koordinationsmøde (Ung til Voksen)*. Den beskriver, at møderne holdes månedligt, hvor diverse tovholdere, UU-vejleder og Familieplejekonsulent deltager. Derudover foreligger der en dagsorden samt et overdragelseskema, hvori man kan finde oplysninger om persondata, handle- og betalingskommune, aktuelle foranstaltninger, skolebaggrund, arbejds erfaring, særlige sociale forhold m.m.

I selvevalueringen gives der ligeledes udtryk for, at kommunen har en dagsordensskabelon, og at der er udarbejdet en arbejds gang, som fordeler sagen enten til voksenhandicap eller Ungeenheden. Kommunen angiver ydermere, at der er

koordinationsmøder én gang om måneden, og at der ligeledes er overdragelsesmøder med de enkelte rådgivere og afdelinger efter behov. I interviewene med børnehandicap og mellemedelse gives der udtryk for, at arbejdsgangene anvendes. Det fremgår dog af interview med rådgiverne, at praksis ikke foregår i fuld overensstemmelse med arbejdsgangsbeskrivelserne.

Endeligt beskrives det i selvevalueringen, at kommunen på nuværende tidspunkt er tilknyttet et projekt ved Social- og Boligstyrelsen; *"Den unges stemme, den unges fremtid"*, hvori der pågår et arbejde med at styrke praksis for overgangen fra barn til voksen. Interview med rådgiverne og mellemedelsen understøtter, at kommunen er i gang med at opdatere arbejdsgangsbeskrivelserne i forbindelse med projektet *"Den unges stemme, den unges fremtid"*.

Overgang fra barn til voksen i praksis

Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at der i én sag ses praksis for overgangen fra barn til voksen. Heri ses det, at der er brugt et overdragelseskema i forbindelse med overgangen. Det fremgår af skemaet, at Børn og Unge er tovholder frem til det fyldte 18. år, hvorefter der er tovholder fra Handicap og Psykiatri samt i jobcentret efter det fyldte 18. år. Skemaet anses for at være et godt redskab til koordinering og planlægning af overgangen, men der fremgår dog ikke akter i sagen, hvorfor det ikke er muligt at se, hvilken betydning det får for borgerens muligheder og forberedelse. Ligeledes er der et samlet sagsoverblik over borgerens igangværende indsatser, men oplysningerne anvendes ikke i samarbejde med borgeren og familien i overgangen.

Det fremgår yderligere af sagen, at der er afholdt VUM-møde før det fyldte 18. år, hvor borger og en pædagog fra bostedet deltager. Borgeren ønsker at flytte i eget hjem eller bo hos sin far, men de pårørende deltager ikke i VUM-mødet. Forløbet tyder derfor på, at de pårørende kun ses inddraget i et begrænset omfang.

I interviewet med børnehandicap opleves det, at der er en fast procedure for overgangssager. De bemærker, at sagerne præsenteres på overdragelsesmøder, som Børn og Familie indkalder til, hvor repræsentanter fra Handicap og Psykiatri, jobcentret, UU-vejleder og familieplejekonsulent deltager efter behov. På overdragelsesmøderne tilknyttes sagerne en tovholder fra Handicap og Psykiatri og igangsætter samarbejdet med øvrige forvaltninger fra det 17. år. Ydermere lægges der en plan for den unges overgang.

Det bekræftes i interviewet med rådgiverne, at Handicap og Psykiatri deltager på overdragelsesmøderne. Rådgiverne udtrykker imidlertid, at der ikke er en systematisk praksis for, hvornår de indkaldes til overdragelsesmøderne, da de typisk først inddrages i processen lige op til den unge fylder 18 år.

I forlængelse heraf angives det i selvevalueringen, at der ikke er klarhed om roller og ansvar i forbindelse med overgangen i praksis. Mellemedelsen og rådgiverne understreger, at der ikke er en klar rolle- og ansvarsfordeling, fx i forbindelse med vejledning om værgemål. Rådgiverne udtrykker, at borger, på grund af den korte behandlingstid af overgangssager, oftest står uafklaret i forhold til sine muligheder for værgemål, når sagerne overdrages til Handicap og Psykiatri.

Mellemlidelsen påpeger dog, at der har været et fokus på, at hvis borgere vurderes at være dårligt fungerende på overdragelsesmøderne, vejledes borger og familie om værgemål der. Mellemlidelsen oplever også, at forældrene i høj grad selv er opsøgende, særligt i tilfælde, hvor borgere, ikke er i stand til at give samtykke. Det vurderes imidlertid stadig, at der ikke er en fast procedure for vejledning om værgemål.

Af den socialfaglige sagsgennemgang fremgår det dog, at der samarbejdes relevant med de enkelte forvaltninger i forhold til overgangen fra barn til voksen. I interviewet med børnehandicap udtrykkes det ligeledes, at rolle- og ansvarsfordelingen er klart beskrevet i projektbeskrivelsen for *"Den unges stemme, den unges fremtid"*.

Fælles overblik over unge, der skal overgå til voksenområdet

I kommunens selvevaluering fremgår det, at der sker en løbende orientering, og én gang om året fremsender Børn og Unge en oversigt over forventede sager til voksenhandicap.

I interviewet med mellemlidelse beskrives det også, at de får en prognose over økonomien for de borgere, der forventes at overgå til voksenområdet. Det opleves dog, at prognosen oftest rammer ved siden af.

I forlængelse heraf beskriver rådgiverne, at de modtager information på månedsbasis, om hvilke unge der forventes at overgå til voksenområdet, men der foreligger ikke et konkret overblik over de forventede sager.

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at kommunen løbende afvikler overdragelsesmøder efter behov og har arbejdsgangsbeskrivelser, men at disse ikke anvendes i praksis. Kommunen har ligeledes ikke en konkret procedure for overgang fra børne- til voksenhandicap. I forlængelse heraf vurderes det, at der ikke er klarhed om roller og ansvarsfordelingen mellem børne- og voksenhandicap. Der er således ikke en fast og systematisk praksis for håndtering af overgangen fra barn til voksen.

Det er yderligere taskforcens vurdering, at kommunen bør styrke praksis for at anvende oplysninger om igangværende indsatser i samarbejde med borgeren og familien, samt udvikle og implementere en fast praksis for fremsendelse af et fælles overblik over unge, der forventes at overgå til voksenområdet.

Derfor vurderer taskforcen, at Slagelse Kommune i mindre grad har en procedure, der understøtter håndteringen af overgangen fra børnehandicap til voksenhandicap. Herudover vurderer taskforcen, at kommunen i mindre grad har en systematisk praksis for overgangen fra barn til voksen.

Tværfagligt samarbejde

Voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet

Taskforcen har modtaget følgende materiale om samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet:

- *Procedure for deltagelse i Rehabiliteringsteamet* (udateret)

- *Arbejdsgangsbeskrivelse i forbindelse med overdragelse af sager mellem Handicap og Psykiatri og Ungeenheden* (udateret)
- *Arbejdsgang koordineret VIS* (udateret)
- *Step up* (udateret)

Taskforcen har modtaget *Procedure for deltagelse i Rehabiliteringsteamet*, hvori processen og forberedelse til møderne med rehabiliteringsteamet beskrives. Derudover fremgår der en procedure for modtagelse af nye ansøgninger i Handicap og Psykiatri, samt hvordan rådgiverne skal forholde sig i forbindelse med en ny visitation og målgruppevurdering. Rådgiverne kan ligeledes finde en procedure for, hvordan de skal forholde sig til indstillinger fra rehabiliteringsteamet.

I *Arbejdsgangen koordineret VIS* beskrives samarbejdet på tværs af Handicap & Psykiatri, ungecentret, jobcentret, sundhed- og ældre i forhold til visitation af sager. Der fremgår ligeledes en beskrivelse af, hvilke typer af sager der skal på koordineret visitation og hvordan sagerne håndteres derefter. I forlængelse heraf beskriver *Arbejdsgangsbeskrivelsen i forbindelse med overdragelse af sager mellem Handicap og Psykiatri og Ungeenheden* proceduren, såfremt Ungeenheden skal overdrage sager til Handicap og Psykiatri. Disse sager drøftes og tages med på koordineret visitation.

Ydermere har kommunen *Step Up*-møder, som er en mødekreds, der samles om borgere, der fx har udfordringer med misbrug, deres hjemmeboende børn og/eller midlertidigt helbredsmæssige udfordringer, som jobcentret indkalder til. Her inddrages borgeren selv, mulige pårørende, samt eventuelle repræsentanter fra Handicap og Psykiatri. Formålet er at afdække borgers udfordringer i forhold til at komme i job, samt udarbejde en plan med konkrete aftaler for de tværfaglige indsatser. Der bliver ligeledes fastsat et opfølgingsmøde otte uger efter det første møde, hvor der følges op på de indgåede aftaler.

Det angives ligeledes i kommunens selvevaluering og i interviews med mellemlidelsen og interne samarbejdsparter, at Handicap & Psykiatri deltager i de månedlige *Step up*-møder, lovpligtige rehabiliteringsmøder og ugentlige *Koordineret VIS*-møder.

I selvevalueringen samt interviews med mellemlidelsen, rådgiverne og interne samarbejdsparter beskrives det endvidere, at samarbejdet vurderes at fungere godt, samt at der er klarhed om roller og ansvar på tværs af fagområderne.

Voksenhandicapområdet sundhed- og ældreområdet

Taskforcen har modtaget følgende materiale om samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og ældreområdet:

- *Praksisbeskrivelse §§ 83-85 (2023)*
- *Beskrivelse af DSH (Den Sociale Hjemmepleje)* (udateret)

Taskforcen har modtaget *Praksisbeskrivelse for §§ 83-85* fra foråret 2023, som understøtter samarbejder mellem Center for Handicap og Psykiatri og Sundhed og Ældre. Denne indeholder en beskrivelse af målgruppen for SEL §§ 83 og 85, samt en procedure for, hvordan rådgiver skal vurdere, visitere og sikre levering af ydelsen.

Kommunen har ligeledes en *Beskrivelse af DSH (Den Sociale Hjemmepleje)*, hvori det står beskrevet, at Den Sociale Hjemmepleje er et specialiseret tilbud til særligt socialt udsatte borgere, som har et helt eller delvist udækket behov for §§ 83 eller 85, og hvor behovet ikke kan dækkes tilstrækkeligt via almene tilbud. Herudover finder man desuden en beskrivelse af målgruppen, ydelser, hvilke ydelser der ikke indgår i Den Sociale Hjemmepleje samt visitationskriterier.

Ifølge interview med mellemlædelsen anvendes begge retningslinjer i praksis.

I selvevalueringen fremgår det, at Handicap og Psykiatri i samarbejde med Sundhed- og Ældreområdet udfører fremskudt sagsbehandling én gang ugentligt, og at henvendelser herpå tages op på kommunens koordinerede visitation (VIS) i voksenhandicap. Kommunen giver endvidere udtryk for, at de deltager i Koordineret-IndsatsPlan-møder (KIP-møder) med regionspsykiatrien ved borgersager. I forbindelse med ældreområdet angiver kommunen ydermere, at der er tværgående arbejdsgrupper i forbindelse med sagsbehandlingen om borgere, der er tilknyttet begge områder.

Det fremgår dog også af selvevalueringen, at selvom kommunen vurderer, at samarbejdet mellem voksenhandicap- og ældreområdet fungerer godt på ledelsesniveau, vurderes det at fungere mindre godt på medarbejderniveau. Tilsvarende opleves der ikke at være klarhed om roller og ansvar mellem de forskellige fagområder.

Dette bekræftes i interviews med rådgiverne og interne samarbejdsparter, da samarbejdet på medarbejderniveau har været påvirket af et arbejdsområde, som er under udvikling, samt at der har været en kultur for personbårne samarbejder.

Taskforcen gør opmærksom på, at kommunens *Praksisbeskrivelse §§ 83-85* bør tilrettes bemærkningerne, jf. den juridiske materiale gennemgang (bilag 4).

Taskforcens vurdering

Taskforcen vurderer, at samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet understøttes af procedurer, arbejdsgangsbeskrivelser og faste mødefora, som er kendte og anvendte i praksis. Ligeledes vurderes det positivt, at der er klarhed om rolle- og ansvarsfordelingen mellem de to områder.

Taskforcen vurderer herudover, at samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet understøttes af mødefora og retningslinjer, men at retningslinjerne ikke anvendes systematisk i praksis. Ydermere vurderes det, at samarbejdet på ledelsesniveau fungerer godt, mens det på medarbejderniveau er præget af personbårne samarbejder, samt at der ikke er en klar rolle- og ansvarsfordeling områderne imellem.

Endeligt vurderer taskforcen, at kommunen bør tilrette *Praksisbeskrivelsen §§ 83-85* efter anbefalingerne fra den juridiske materiale gennemgang.

Samlet set vurderer taskforcen, at Slagelse Kommune i høj grad understøtter samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet, som bidrager til en helhedsorienteret sagsbehandlingspraksis. Endvidere vurderer taskforcen, at kommunen i nogen grad har et samarbejde, som understøtter en helhedsorienteret sagsbehandlingspraksis mellem voksenhandicap- og sundhed- og ældreområdet.

Samlet vurdering

Taskforcen vurderer samlet set, at Slagelse Kommune i nogen grad har en praksis, der sikrer helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet.

I mindre grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad



Styrker

Taskforcen peger på følgende styrker i helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen:

Overgangen fra barn til voksen

- Slagelse Kommune har skriftlige retningslinjer for overgangen fra barn til voksen.

Samarbejde med andre fagområder

- Samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet understøttes af procedurer, arbejdsgangsbeskrivelser og faste mødefora.
- Samarbejdet mellem voksenhandicap- og beskæftigelsesområdet er i praksis understøttet af en klar rolle- og ansvarsfordeling.
- Samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og sundheds- og ældreområdet understøttes af mødefora og retningslinjer.

Anbefalinger

Taskforcen anbefaler, at kommunen styrker helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen på følgende måder:

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 børnehåndicapområdet 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 børnehåndicapområdet 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.

Bilag 1: Juridisk sagsgennemgang

Resultater af Ankestyrelsens sagsgennemgang i analyseforløb

Voksenhandicapområdet i Slagelse Kommune, 2. halvår 2023

1. Indledning	53
1.1 Formål og afgrænsning	53
1.2 Sagskarakteristik.....	53
1.3 Vurderingskriterier	54
1.4 Rapportens struktur.....	55
2. Centrale konklusioner	55
Retlige mangler	55
Andre sagsbehandlingsregler	56
3. Retlige mangler	57
3.1 Hjemmelsmangel	58
3.2 Begrundelsesmangel	60
3.3 Manglende sagsoplysning – Officialprincippet.....	62
3.4 Forkert vurdering	65
3.5 Partshøringsmangel.....	66
3.6 Skøn under regel.....	67
4. Andre relevante sagsbehandlings-regler	67
4.1 Klagevejledning	67
4.2 Kvalitetsstandard/serviceniveau	68
4.3 Frist for sagens behandling.....	70
4.4 Inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende.....	70
4.5 Handleplaner	71
4.6 Helhedsvurdering	71
4.7 Opfølgning.....	75

5. Metode, sagsindkaldelse og anvendte skalaer	75
5.1 Kriterier for sagsindkaldelse	75
5.2 Vurdering af sagerne	77
6. Regel- og praksisoversigt	77
6.1 Retlige mangler	77
6.2 Andre relevante sagsbehandlingsregler	80
6.3 Ydelser i serviceloven	82
7. Principmeddelelser	84
7.1 Principmeddelelse 71-14	84
7.2 Principmeddelelse 72-14	84
7.3 Principmeddelelse 41-15	85
7.4 Principmeddelelse 60-15	85
7.5 Principmeddelelse 66-16	85
7.6 Principmeddelelse 21-17	86
7.7 Principmeddelelse 55-17	86
7.8 Principmeddelelse 57-17	86
7.9 Principmeddelelse 60-17	86
7.10 Principmeddelelse 63-17	87
7.11 Principmeddelelse 76-17	88
7.12 Principmeddelelse 6-18	88
7.13 Principmeddelelse 18-18	88
7.14 Principmeddelelse 21-18	89
7.15 Principmeddelelse 22-18	89
7.16 Principmeddelelse 10-19	90
7.17 Principmeddelelse 47-22	90
8. Øvrige bemærkninger	91

1. Indledning

Som led i samarbejdet mellem Taskforce – Handicap og Slagelse Kommune om et længerevarende forløb på handicapområdet har Ankestyrelsen gennemgået 18 sager på voksenhandicapområdet fra Slagelse Kommune.

1.1 Formål og afgrænsning

Sagsgennemgangen har til formål at give en pejling af den aktuelle kvalitet i sagsbehandlingen på udvalgte områder. Gennemgangen bidrager dermed til at kvalificere taskforcens samlede analyserapport og anbefalinger i forhold til, hvilke styrker og udfordringer Slagelse Kommune kan arbejde videre med i et længerevarende udviklingsforløb. 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 18 sager ikke er et repræsentativt grundlag for at udtale sig om den generelle praksis. Sagsgennemgangen giver eksempler på sagspraksis i Slagelse kommune, og kan pege på områder, hvor Slagelse kommunen skal have fokus på sagsbehandlingen.

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

Vi henleder opmærksomheden på, at bevillingssager ofte ikke giver et retvisende billede af kommunens sagsbehandling, da der i sådanne sager ikke er krav om tilstrækkelig sagsoplysning og begrundelse, da borgeren har fået fuldt ud medhold i sin ansøgning.

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.

1.2 Sagskarakteristik

På baggrund af en indledende dialog med Slagelse Kommune indkaldte Ankestyrelsen i 2. kvartal 2023 20 sager på voksenhandicapområdet. To af de indsendte sager er udgået af sagsgennemgangen, da de ikke lever op til kriterierne i sagsindkaldelsen. Den ene sag var uden for måleperioden, mens den anden sag var påklaget til Ankestyrelsen. Vi har ikke fundet grundlag for at indhente erstatningssager for de to udgåede sager, da kommunen har haft svært ved at finde sager, som kunne indgå i sagsgennemgangen. Denne sagsgennemgang bygger derfor på 18 sager. De 18 sager fordeler sig på:

- To sager, hvor der er truffet afgørelse om længerevarende botilbud efter almenboliglovens § 105,
- Seks sager, hvor der er truffet afgørelse om midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107,

- To sager, hvor der er truffet afgørelse om længerevarende botilbud efter servicelovens § 108,
- Syv sager, hvor der er truffet afgørelse om socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, og
- En sag, hvor der er truffet afgørelse om borgerstyret personlig assistance efter servicelovens § 96.

De 18 sager består af 10 sager, hvor der er givet en bevilling, og otte sager, hvor der er givet fuldt afslag. Det bemærkes, at vi i sagsindkaldelsen havde bedt om, at kommunen højst indsendte tre bevillingssager. Der måles derfor på et højere antal bevillingssager end de kriterier, der fremgår af indkaldelsen. Hvordan sagerne om bevilling og fuldt afslag fordeler sig efter henholdsvis servicelovens § 107, § 108, § 85 og § 96 samt almenboliglovens § 105 kan ses i tabel 1.

Tabel 1 Fordeling af sager på ydelsesområder og afgørelsens resultat

	Bevilling	Fuldt afslag	I alt
ABL § 105 - længerevarende botilbud	2	0	2
SEL § 107 - midlertidig botilbud	3	3	6
SEL § 108 - længerevarende botilbud	2	0	2
SEL § 85 - socialpædagogisk støtte	3	4	7
SEL § 96 - borgerstyret personlig assistance	0	1	1
I alt	10	8	18

Kriterierne for sagsudvælgelsen og de tidsmæssige perioder, vi har indhentet sager og akter fra, fremgår af kapitel 5 om metoden for denne sagsgennemgang.

1.3 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.

1.4 Rapportens struktur

Efter dette indledende kapitel præsenterer vi de centrale konklusioner i kapitel 2. I kapitel 3 beskriver vi resultaterne af gennemgangen af de 18 sager, mens vi i kapitel 4 går i dybden med andre relevante sagsbehandlingsregler. I kapitel 5 og 6 beskriver vi metoden for sagsgennemgangen og giver en regel- og praksisoversigt.

2. Centrale konklusioner

I det følgende præsenterer vi de centrale konklusioner fra gennemgangen af de 18 sager.

Retlige mangler

- **Hjemmelsmangel:** Gennemgangen af de 18 sager fra Slagelse Kommune viser, at kommunen i nogle sager har truffet en afgørelse, der lider af hjemmelsmangler. Det skyldes i flere af sagerne, 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 at udnytte sit frie valg af botilbud, jf. principmeddelelse 57-17. I nogle af ovennævnte sager mangler kommunen desuden at vejlede borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108 eller efter almenboliglovens § 105, stk. 2. Det tyder på, at Slagelse Kommune har udfordringer med at sikre, at der er den fornødne hjemmel til at træffe afgørelsen og med at vejlede borgerne om frit valg af længerevarende botilbud. Kommunen skal derfor være opmærksom på at sikre, at der er den fornødne hjemmel, når den træffer en afgørelse.
- **Begrundelsesmangel:** Der er i gennemgangen af de 18 sager flere eksempler på sager, hvor afgørelsen ikke er tilstrækkeligt begrundet. Det skyldes primært, at kommunen ikke begrundede ophør af tilbuddet, manglende sagsoplysning fx om støttebehovet medfører manglende begrundelse af afgørelse, om botilbuddet er konkret egnet, og at kommunen ikke begrundede udmålingen af hjælpen. Gennemgangen af Slagelse Kommunes sager tyder på, at den ikke har fast praksis for at begrunde sine afgørelser. Kommunen skal derfor være opmærksom på at begrunde sine afgørelser tilstrækkeligt, herunder med henvisning til relevante retsregler og kvalitetsstandarder.
- **Manglende sagsoplysning:** Blandt de 18 sager ser vi nogle eksempler på sager, som ikke er tilstrækkeligt oplyst. Dette skyldes blandt andet, at Slagelse Kommune ikke har hentet oplysninger om, hvorfor borgeren ikke længere er i personkredsen for hjælpen og om borgerens støttebehov. Derudover viser sagsgennemgangen, at borgeren i nogle af sagerne ikke kan give informeret samtykke på grund af væsentlige kognitive udfordringer, mens det i andre af sagerne er uklart, om borgeren kan give informeret samtykke. Det tyder på, at Slagelse Kommune har udfordringer med at belyse sagerne tilstrækkeligt. Kommunen skal derfor have fokus på at få oplyst alle sine sager tilstrækkeligt.

- **Forkert vurdering:** Slagelse Kommune har i nogle af de 18 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. Det tyder på, at Slagelse Kommune har en varierende praksis for at foretage den rigtige vurdering.
- **Partshøringsmangel:** Gennemgangen af de 18 sager viser ikke tegn på partshøringsmangler i sagerne. Det tyder på, at Slagelse Kommune har en fast praksis for at partshøre.
- **Skøn under regel:** I gennemgangen af de 18 sager ser vi ingen eksempler på, at kommunen sætter skøn under regel. Det tyder på, at Slagelse Kommune har en fast praksis, som understøtter, at der ikke udøves skøn under regel.

Andre sagsbehandlingsregler

- **Afgørelsens klagevejledning:** I alle de 18 sager er der givet oplysninger til borgerne om muligheden for at klage over afgørelsen. Klagevejledningen opfylder i alle tilfælde kravene i forvaltningslovens § 25. Kommunen har også givet klagevejledning i de sager, hvor der er givet fuldt ud medhold, selvom dette ikke er et krav. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune har en fast praksis for at give klagevejledning.
- **Kvalitetsstandard:** I de 18 sager, Ankestyrelsen har gennemgået, ses ingen eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune har henvist til en kvalitetsstandard i afgørelserne. Desuden kan vi ikke finde kommunens kvalitetsstandarder på de målte områder på kommunens hjemmeside. Vi har også bemærket, at kommunen ikke har udfærdiget kvalitetsstandard for midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, stk. 2, nr. 2. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for at anvende kvalitetsstandarder.
- **Sagsbehandlingsfrister:** Slagelse Kommune overholder reglen om, at sagsbehandlingsfrister for afgørelser efter serviceloven skal offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside. Kommunen overholder dog ikke sagsbehandlingsfristen i et par af de gennemgåede sager om socialpædagogisk støtte. Den har heller ikke skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. I de pågældende sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 9-11 uger. I nogle af de gennemgåede sager har det ikke været muligt at se, hvornår Slagelse Kommune har modtaget en ansøgning, mens det i flere af sagerne ikke har været relevant at se på sagsbehandlingsfristen. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for at behandle sager om socialpædagogisk støtte inden for den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist.
- **Borgerinddragelse:** Blandt de 18 sager ses nogle eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune ikke har inddraget borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen. Det tyder på, at kommunen har en varierende praksis for at inddrage borgeren og eventuelle pårørende i sagsbehandlingen, og skal derfor fremover være opmærksom på dette.

- **Handleplan:** I flere af de gennemgåede sager har Slagelse Kommune tilbudt en handleplan efter serviceloven § 141, stk. 2. I nogle sager har det ikke været relevant at tilbyde borgeren en handleplan, mens borgerne i enkelte sager ikke er blevet tilbudt en handleplan, selvom de var i målgruppen for at få tilbudt en handleplan.
- **Helhedsvurdering:** Gennemgangen af de 18 sager fra Slagelse Kommune viser, at kommunen ikke har foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte i nogen af sagerne. Det skyldes blandt andet, at der er oplysninger i sagen, der indikerer, at borgeren har udækkede behov, som de ikke får hjælp eller støtte til, og at kommunen henviser borgeren til selv at kontakte andre afdelinger i kommunen. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune generelt har udfordringer med at sikre en helhedsvurdering af borgers situation, og at kommunen skal have fokus på dette i udviklingsforløbet.
- **Opfølgning:** Blandt de 18 sager ses flere eksempler på sager, hvor det fremgår tydeligt, at der er foretaget opfølgning. Dog er der i enkelte sager ikke oplysninger om opfølgning, mens det i flere sager ikke er relevant med opfølgning. Kommunen skal have fokus på at følge op på sagerne, så borgeren modtager de nødvendige indsatser for at blive kompenseret for funktionsnedsættelsen.

3. Retlige mangler

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

I retssikkerhedsloven og forvaltningsloven er der fastsat en række yderligere 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 principmeddelelse².

Der er samlet set 15 sager fra Slagelse Kommune, hvori der er fundet en eller flere retlige mangler. Problemstillingerne i sagerne er koncentrerede om følgende:

- Hjemmelsmangel
- Begrundelsesmangel
- Utilstrækkelig sagsoplysning
- Forkert vurdering

² 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.

Der er blandt de 18 gennemgåede sager ingen eksempler på sager, der lider af følgende retlige mangler:

- Manglende partshøring
- Skøn under regel

Nedenfor gennemgår vi de retlige mangler i forhold til, hvad vi ser i de 18 sager fra Slagelse Kommune.

3.1 Hjemmelsmangel

Blandt de 18 sager ser vi seks eksempler på sager, hvor afgørelserne lider af hjemmelsmangler. Det skyldes i flere af sagerne, 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 at udnytte sit frie valg af botilbud, jf. principmeddelelse 57-17. Kommunen har desuden ikke kompetencen til at træffe afgørelse om optagelse i botilbud, når borgeren ikke kan give informeret samtykke eller modsætter sig flytningen, jf. principmeddelelse 11-18 om proceduren ved anvendelse af regler om flytning uden samtykke. Kommunen skal iagttage gældende praksis på området.

Nedenfor beskriver vi et eksempel på en sag, som lider af hjemmelsmangler:

Sag, hvori kommunen ikke har hjemmel til sin afgørelse

Sagen handler om en borger, der er svært udviklingshæmmet og er kognitivt svarende til et barn på 3-4 år, og borgeren er derfor bevilget et længerevarende botilbud. Kommunen oplyser, at borgeren har meget svært ved at forholde sig til komplekse spørgsmål. 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.

Kommunen har ikke hjemmel til at træffe afgørelsen, da borgeren med 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 egnet til at dække borgerens støttebehov.

Vi henviser til principmeddelelserne 11-18 om proceduren ved optagelse i botilbud og 57-17 om udpegning af en personlig værge til varetagelse af borgerens partsrettigheder.

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.

Gennemgangen af Slagelse Kommunes sager tyder på, at kommunen har udfordringer med at sikre, at der er den fornødne hjemmel til at træffe afgørelsen.

Hjemmelsmanglerne ses navnlig i relation i sager, hvor borgeren på grund af sine kognitive udfordringer ikke kan give det tilstrækkelige informerede samtykke til optagelse i et længerevarende botilbud.

3.1.1. 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 vis³.

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 stede⁴.

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 15 sager, der har retlige mangler, er der seks sager, hvor afgørelsen lider af hjemmelsmangel. Blandt de seks sager omfatter tre situationer, hvor kommunen ikke har vejledt borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108 eller efter almenboliglovens § 105, stk. 2.

Nedenfor beskriver vi en sag, hvor Slagelse Kommune ikke har vejledt borgeren om frit valg.

³ Serviceloven § 108.

⁴ Principafgørelse 41-15.

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

Sagen handler om optagelse på et botilbud. Borgeren har en sådan kognitiv funktionsnedsættelse, så borgeren ikke kan udnytte sit frie valg. Borgeren har ingen personlig værge, som kan inddrages i sagen om botilbuddets egnethed og udnyttelse af fritvalgsordningen. Kommunen har inddraget den økonomiske værge i forbindelse med borgerens økonomi i forbindelse med optagelse på botilbuddet.

Kommunen vurderer, at denne har fundet et egnet botilbud, som har en ledig plads til borgeren. Kommunen træffer derefter afgørelse om optagelse i botilbuddet.

Kommunen skulle i stedet have sørget for, at Familieretshuset beskikker en personlig værge, så denne inden indstillingen til Familieretshuset kan udnytte borgerens ret til at udnytte sit frie valg af botilbud. Vi henviser til principmeddelelse 57-17 om værgebeskikkelse for at udnytte det frie valg.

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 tre af disse sager ikke vejledt om frit valg. I den fjerde sag er der tvivl om, hvorvidt der er tale om en ansøgningssag eller opfølgningssag. Ved opfølgningssager, hvor hidtidige botilbud fortsat er egnet, skal reglerne om frit valg ikke inddrages. Resultatet tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for at vejlede borgerne om frit valg af længerevarende botilbud.

3.2 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 6.

I 10 ud af de målte 18 sager har kommunen givet borgeren fuldt ud medhold i sin ansøgning, og der er derfor ikke krav om begrundelse. I tre af disse 10 sager er der ikke fundet begrundelsesmangler. Der er nogle af disse 10 sager, som kommunen har behandlet som afslag, men som vi i Ankestyrelsen har vurderet, er en bevilling, da det har været borgerens eget ønske at stoppe bevillingen. Selvom der er tale om sager, hvor der ikke er krav om begrundelse, vurderer Ankestyrelsen, at den begrundelse kommunen har givet er utilstrækkelig.

Blandt de 18 sager ser vi 12 eksempler på sager, hvor afgørelsen ikke er tilstrækkeligt begrundet. Det skyldes primært, at kommunen ikke begrundet ophør af tilbuddet, manglende sagsoplysning fx om støttebehovet medfører manglende begrundelse af afgørelse, om botilbuddet er konkret egnet og begrundet ikke udmålingen af hjælpen.

Nedenfor beskriver vi et eksempel på en afgørelse, som lider af en begrundelsesmangel, og en afgørelse, der er begrundet tilstrækkeligt.

Sag, hvor kommunen ikke har begrundet afgørelsen tilstrækkeligt

Sagen handler om en borger under 30 år med flere psykiske funktionsnedsættelser, herunder mental retardering. Han bor på et midlertidigt tilbud, og kommunen træffer afgørelse om ophør af midlertidigt botilbud og bevilger socialpædagogisk støtte i egen bolig. Afgørelsen indeholder ingen begrundelse for, hvorfor borgeren ikke længere er i personkredsen for et midlertidigt botilbud, og hvorfor han nu kan bo i egen bolig med støtte. Det fremgår ikke af afgørelsen, om indsatserne i det midlertidige botilbud nu er nået.

Sag, hvor kommunen ikke har begrundet afgørelsen tilstrækkeligt

Sagen handler om en borger, hvis lidelse er inden for det autistiske spektrum. Han lider også af paranoid skizofreni. Borgeren har behov for hjælp til faste rammer og struktur og hjælp til at håndtere dagens udfordringer og praktiske gøremål. Borgeren har også svært ved at håndtere økonomi, og denne har desuden sparsomt netværk. Borgeren har fået afslag på midlertidigt botilbud, da kommunen vurderer, at borgerens støttebehov kan tilgodeses i rammerne af egen bolig.

Det fremgår også af sagen, at borgeren lider af angst, og at borgeren har selvmordstanker og får hallucinationer. Kommunen synes ikke at have forholdt sig til disse forhold, og hvordan kommunen kan sikre sig, at borgeren trods disse udfordringer kan bo i egen bolig.

Sag, hvor kommunen har begrundet afgørelsen tilstrækkeligt

Sagen handler om en borger, der lider af cerebral parese og bor i en plejebolig. Det er beskrevet, at borgeren har vanskeligt ved at udføre dagligdags gøremål. Kommunen har beskrevet borgerens udfordringer, og kommunen har undersøgt, at formålet med bevilling af socialpædagogisk støtte er opfyldt. Kommunen har herefter bevilget socialpædagogisk støtte, som kan kompensere borgeren for de udfordringer, som borgeren har. Kommunen har inddraget de konkrete forhold, der er afgørende for bevillingen.

Gennemgangen af Slagelse Kommunes sager tyder på, at den ikke har fast praksis for at begrunde dens afgørelser. Kommunen skal derfor være opmærksom på at begrunde dens afgørelser tilstrækkeligt, herunder med henvisning til relevante retsregler.

3.3 Manglende sagsoplysning – Officialprincippet

Kommunen har ansvaret for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at de kan træffe en korrekt afgørelse. Det betyder, at de oplysninger, som kommunen lægger til grund for afgørelsen, skal være relevante og korrekte.⁵ 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.

Blandt de 18 sager ser vi syv eksempler på sager, hvor det ikke fremgår klart, om sagerne er tilstrækkeligt oplyste. I de syv sager skulle Slagelse Kommune have indhentet oplysninger om for eksempel:

- Hvorfor borgeren ved ophør af hjælpen ikke længere er i personkredsen for denne hjælp.
- Oplysninger om borgerens støttebehov.
- Oplysninger om hvordan borgeren kan kompenseres for funktionsnedsættelsen.
- Oplysninger om, hvorvidt borgeren kan klare sig i egen bolig eller skal bevilges et botilbud.

⁵ 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.

Nedenfor er eksempler på sager, hvor kommunen ikke har belyst sagen tilstrækkeligt.

Sag, hvor der mangler oplysninger

Sagen drejer sig om borger på ca. 70 år, som har søgt om socialpædagogisk støtte, som kommunen giver afslag på. Der mangler oplysninger om borgerens funktionsnedsættelse, hvilket gør det meget svært at vurdere, hvilken hjælp borgeren reelt har behov for. Kommunen har meget snævert forholdt sig til, hvilke aktiviteter borgeren selv kan udføre, og hvordan hun er kompenseret efter servicelovens § 83 til udførelse af praktiske opgaver i hjemmet, men kommunen har ikke nærmere undersøgt, hvilken betydning oplysningerne om, at borgeren er meget alene, har. Socialpædagogisk støtte til at bryde social isolation burde have været overvejet. Der henvises til principmeddelelse 6-18, hvor borgeren kan have gode ressourcer på visse områder, men manglende ressourcer på andre områder.

Sag, hvor der mangler oplysninger

Sagen drejer sig om en borger med forskellige funktionsnedsættelser – både fysiske og psykiske - herunder angst. Der søges om socialpædagogisk støtte, som kommunen giver afslag på. Der mangler oplysninger om, hvilken betydning borgers funktionsnedsættelser har, og hvilke udfordringer hun har. Kommunen har heller ikke indhentet oplysninger om, hvorvidt borger reelt kan benytte sig af et uvisiteret tilbud, som kommunen henviser til, når borger har angst. Kommunen har henvist til, at det uvisiterede tilbud er tilstrækkeligt til at kompensere for de udfordringer, som borgeren skal have hjælp til, men kommunen har ikke indhentet oplysninger, der kan pege på, at tilbuddet er egnet til at dække borgerens behov for hjælp, og om borgeren faktisk kan transportere sig derhen uden hjælp fra pårørende.

Ovenstående sagseksempler tyder på, at Slagelse Kommune har udfordringer med at belyse sagerne tilstrækkeligt.

Sagsgennemgangen viser også, at afgørelsen i fire ud af de 18 sager ikke opfylder begrundelseskravet samtidig med, at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst. Den mangelfulde begrundelse kan hænge tæt sammen med den utilstrækkelige oplysning af sagen. Der er også andre eksempler i sagsgennemgangen, hvor det er uvist, om der udover sagsoplysningsmanglen også er en begrundelsesmangel.

3.3.1 Informeret samtykke

Kommunen skal yde hjælp til personer med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan tage vare på deres egne interesser⁶. Det gælder, uanset om der foreligger

⁶ Servicelovens § 82

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 for eksempel 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.

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 værge.

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 ud af de 18 sager kan borgeren på grund af væsentlige kognitive udfordringer ikke give informeret samtykke. Derudover er det uklart i fire sager, om borgeren kan give informeret samtykke.

Nedenfor er eksempler på, at der er tvivl om borgeren kan varetage sine interesser:

Sag, hvor der er tvivl om, om borgeren kan give informeret samtykke

Det fremgår af sagen, at en borger i tresserne har udtalte kognitive vanskeligheder, der giver sig til udtryk på forskellig vis. Vedkommende opholder sig midlertidigt på rehabiliteringscenter. Borgeren har givet økonomisk fuldmagt til et familiemedlem.

Det er oplyst, at borgeren har meget svært ved almindelige dagligdagsopgaver, og det fremgår også af sagen, at kommunen er i tvivl om, om borgeren forstår indholdet af breve.

Der er ikke oplysninger om kommunens overvejelser om, hvorvidt borgeren kan give informeret samtykke. Med de foreliggende oplysninger om borgerens funktionsnedsættelser burde kommunen have overvejet, om borgeren var i stand til at give informeret samtykke.

Sag, hvor der er tvivl om, om borgeren kan give informeret samtykke

Borger har meget nedsat kognitiv funktionsniveau med en lav IQ. Vedkommende har behov for meget støtte, og kan bl.a. ikke selv varetage kontakten til offentlige myndigheder m.v. Kommunen burde have overvejet værgemål. Hvis disse overvejelser førte til, at værgemål ikke var relevant, skulle kommunen have sikret sig, at der var en gyldig fuldmagt. Det fremgår af sagen, at der i 2014 blev givet blev givet et mundtligt samtykke fra borgerens familiemedlem til at tale, modtage og give oplysninger mv. på borgerens vegne. Dette familiemedlem handler stadig på borgerens vegne med denne mundtlige fuldmagt.

3.4 Forkert vurdering

Ankestyrelsen kan have en anden vurdering end kommunen på baggrund af sagens oplysninger.⁷ Blandt de 18 sager ser vi fem eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune har foretaget en forkert vurdering. Dette skyldes, at kommunen ikke følger formålet med den anvendte bestemmelse, at kommunen efter Ankestyrelsens vurdering vægter de faktiske oplysninger forkert, kommunen ikke er opmærksom på gældende praksis, herunder principmeddelelser, og at kommunen begrænser borgerens mulighed for at få egnet hjælp, herunder valg af egnet botilbud.

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.

Nedenfor er to eksempler på en forkert vurdering beskrevet:

Sag, hvor Ankestyrelsen vurderer en sag om midlertidig botilbud efter servicelovens § 107 anderledes

Sagen handler om en borger, som efter kommunens vurdering er omfattet af personkredsen for et midlertidigt botilbud. Det fremgår af sagens akter, at kommunen har oplyst, at den ikke kan finde et egnet midlertidigt botilbud i kommunen, der kan dække borgerens behov for hjælp. Her er tale om en forkert vurdering, da kommunen ikke kan begrænse søgning af egnet botilbud til kommunens egne botilbud. Det er ikke klart, om denne vurdering af ikke at overveje botilbud uden for kommunen er af økonomiske hensyn.

Sag, hvor Ankestyrelsen vurderer de faktiske oplysninger i en sag om socialpædagogisk støtte anderledes

I denne sag ophører kommunen socialpædagogisk støtte til en borger, der har forskellige funktionsnedsættelser – både psykiske og fysiske. Begrundelsen er, at borgeren ikke vil tage i mod hjælpen fra den leverandør, kommunen har valgt.

Kommunen vægter de faktiske oplysninger i sagen forkert. Kommunen ses ikke at have inddraget principmeddelelse 2-18 om samarbejdsvanskeligheder i sin vurdering. Kommunen skulle derfor have undersøgt, om samarbejdsvanskelighederne skyldes borgers funktionsnedsættelser. Kommunen kan derfor ikke blot ophøre støtten, fordi borgeren ikke vil have en bestemt leverandør. Vi henviser også til principmeddelelse 76-17, hvor kommunen også skal sikre sig, at leverandøren er egnet til at levere den bevilgede hjælp.

Ovenstående sagseksempler tyder på, at Slagelse Kommune har en varierende praksis for at foretage den rigtige vurdering.

Det bemærkes, at i tre ud af de 18 sager kan vi ikke vurdere, om Slagelse Kommune har foretaget en forkert vurdering. Det skyldes, at sagerne ikke er tilstrækkeligt oplyst.

3.5 Partshøringsmangel

Kommunen skal partshøre over oplysninger, hvis oplysningerne

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

Blandt de 18 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.

Gennemgangen af sagerne indikerer, at Slagelse Kommune er opmærksomme på at partshøre borgeren eller dennes væрге.

3.6 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 18 sager ser vi ikke eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune i afgørelsen har sat skøn under regel.

4. Andre relevante sagsbehandlings-regler

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

4.1 Klagevejledning

Kommunen skal give borgeren en skriftlig afgørelse, hvis borgeren ikke får fuldt ud 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 6.

Slagelse Kommune har i de otte sager, hvor der er givet fuldt afslag, 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 kan ikke kræve, at en klage bliver sendt til en bestemt afdeling i kommunen.

Kommunen har også givet klagevejledning i de sager, hvor der er givet fuldt ud medhold, selvom dette ikke er et krav. I en af disse sager har kommunen stilet afgørelsen med klagevejledning til en borger, som på grund af sine kognitive udfordringer ikke kan læse eller forstå afgørelsen.

Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune har en overvejende fast praksis for at give korrekt klagevejledning. Kommunen kan undlade at give klagevejledning, når borger får fuldt ud medhold. Kommunen skal være opmærksom på, at der ikke er formkrav til en klage fx indsendelse af klagen til en bestemt afdeling. Kommunen skal også være opmærksom på, om en borger, som afgørelsen er rettet imod, kan udnytte sine partsrettigheder, herunder at klage.

4.2 Kvalitetsstandard/serviceniveau

I de gennemgåede sager henviser kommunen ikke til en kvalitetsstandard i afgørelserne. Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for at anvende kvalitetsstandarder.

Hvis en kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder, skal disse offentliggøres på kommunens hjemmeside, og kvalitetsstandarderne være udformet på en sådan måde, at de ikke begrænser borgerens ret til hjælp efter gældende regler og praksis. Kvalitetsstandarderne skal også formuleres sådan, at borgeren 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.

Vi kan ikke finde kommunens kvalitetsstandarder på de målte områder på kommunens hjemmeside. Kommunen skal sikre sig, at kvalitetsstandarderne er nemme at finde på hjemmesiden. 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 fremsendt på de målte sagsområder, er der tvivl om, hvorvidt disse opfylder kravene til en korrekt udfærdiget kvalitetsstandard, da de på visse punkter synes at kunne begrænse borgerens rettigheder i henhold til den sociale lovgivning.

Nedenfor kommer vi med nogle eksempler fra kvalitetsstandardernes punkter, som ikke opfylder kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard:

⁸ Forvaltningsloven § 24.

Punkter i kvalitetsstandard om socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, hvor der kan være tvivl om, hvorvidt kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard er opfyldte

Under afsnit om "hvem kan modtage hjælpen?" fremgår det, at der skal være tale om en aktivitet, som er af væsentlig betydning for borgeren, og som borgeren ikke kan løse på egen hånd.

Kommunen skal i den forbindelse iagttage gældende praksis, jf. 6-18, hvor det er fremhævet, at borgeren kan have ressourcer til nogle aktiviteter men ikke til andre. Derudover skal kommunen nærmere præcisere, hvordan borgeren skal forstå sætningen om "en aktivitet, som er af væsentlig betydning for borgeren", da borgeren ved en ansøgning om hjælp kan have tilkendegivet over for kommunen, at den ansøgte aktivitet er af væsentlig betydning for borgeren.

Under afsnittet om "hvad skal der til for at få hjælpen?" fremgår det, at

som udgangspunkt vil borgeren altid efter en konkret og individuel vurdering blive henvist til det forebyggende kommunale tilbud FOKUS. Her vil borgeren blive tilbudt et afklarende forløb.

Vi skal her præcisere, at kommunen ikke kan henvise til det forebyggende kommunale tilbud, hvis borgeren er omfattet af personkredsen for et socialpædagogisk tilbud eller et botilbud. Kommunen skal derfor undersøge, om kommunen har indhentet tilstrækkelige oplysninger til at foretage denne vurdering. Herudover skal kommunen med henvisning til de forebyggende bestemmelser efter servicelovens §§ 82 a-c kunne vurdere, at den indsats, som borgeren har behov for, vil kunne dækkes inden for tidsperioden på 6 måneder. En udredning af borgerens behov for støtte kan ske fx som socialpædagogisk støtte i egen bolig eller på et midlertidigt botilbud.

Punkter i kvalitetsstandard om midlertidig botilbud efter servicelovens § 107, hvor der kan være tvivl om, hvorvidt kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard er opfyldte

Under afsnittet "hvem kan få hjælpen" fremgår det, at borgeren ikke kan bo varigt i denne tilbudsform, da det kun er et midlertidigt tilbud. Derfor er det et krav, at borgeren skriver sig op til boliger. Vi skal her pege på, at et ophold på et botilbud kan være bevilget for at vurdere, fx hvilket længerevarende botilbud, borgeren skal optages på. I disse tilfælde vil der ikke være 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 bl.a. anført, at det forventes af borgeren, at denne deltager aktivt i at arbejde med de indsatsmål, som er bevilget. Kommunen skal i den forbindelse inddrage gældende praksis, jf. 2-18 om borgerens samarbejdsevner.

4.3 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 lov om social service 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 6.

Kommunen har offentliggjort sagsbehandlingsfrister tydeligt på deres hjemmeside, men overholder ikke denne i to af de gennemgåede sager. I disse sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 9-11 uger. Den gennemsnitlige overskridelse af sagsbehandlingsfristen er 10 uger. Begge sager, hvor fristen er overskredet, er sager om socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Slagelse Kommune har i ingen af disse sager skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse.

I tre ud af de 18 sager har det ikke været muligt at se, hvornår Slagelse Kommune har modtaget en ansøgning. Vi kan derfor ikke vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsfristen i de tre sager er opfyldt.

I 11 ud af de 18 sager, har det ikke været relevant at se på sagsbehandlingsfristen. Det kan for eksempel skyldes, at der er tale om opfølgning eller ophør af støtte.

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

Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for at behandle sager om socialpædagogisk støtte inden for den offentliggjort sagsbehandlingsfrist.

4.4 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 6.

I gennemgangen af de 18 sager ser vi eksempler på sager, hvor Slagelse Kommune ikke har inddraget borgeren, pårørende eller nærtstående tilstrækkeligt i sagsbehandlingen.

Vi vil i det følgende gennemgå nogle af de sager, hvor Slagelse Kommune ikke har foretaget en tilstrækkelig inddragelse:

Manglende inddragelse af borgerens pårørende

Borgeren har en svær kognitiv funktionsnedsættelse med en IQ svarende til et 5-6 årig barn. I forbindelse med en sag om botilbud har kommunen ikke inddraget de pårørende i tilstrækkelig grad. Borgerens forælder er alene inddraget ved de økonomiske forhold, og ikke i forhold til borgerens behov. Det er alene borgerens støtteperson, der fortæller hvilke behov borgeren har.

Mangelfuld inddragelse af borgerens væрге

Sagen drejer sig om en svært udviklingshæmmet borger under værgemål i botilbud. Det aktuelle botilbud lukker, og borgeren skal have et nyt botilbud. Af sagens akter kan vi se, at kommunen har kontaktet borgeren med oplysning om lukning af botilbuddet. Kommunen skulle i stedet have kontaktet borgerens væрге, hvad vi ikke kan se er sket. Kommunens sender VUM-udredning til værgen, men inddrager ikke værgen aktivt i sagsbehandlingen. Der foreligger heller ingen oplysninger om, hvorvidt værgen ønsker at deltage i møderne om borgerens støttebehov.

Gennemgangen af de 18 sager tyder på, at Slagelse Kommune ikke har en fast praksis for inddragelse af borgeren, og eventuelle de pårørende i sagsbehandlingen. Kommunen skal derfor være opmærksom på altid at inddrage borgeren, værgen og eventuelle borgerens pårørende.

4.5 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 6.

I otte af de 18 sager har kommunen tilbudt en handleplan, mens der ikke er blevet tilbudt en handleplan i fire sager.

I seks sager er det ikke relevant at tilbyde borgeren en handleplan. Dette kan for eksempel skyldes at der ikke er krav om en handleplan, da borgeren ikke bevilges støtte, eller at afgørelsen omhandler ophør af støtte.

4.6 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

⁹ Serviceloven § 141, stk. 2.

lovgivning. Det kan eksempelvis være, at kommunen ved behandlingen af en ansøgning om socialpædagogisk støtte til planlægning af hverdagsopgaver bliver opmærksom på, at borgeren er hårdt presset i hverdagen, fordi borgeren ikke får rengjort sin lejlighed, da borgeren ikke kan dette uden at blive motiveret til det, og det kræver, at hjælperen er til stede under udførelsen af de praktiske opgaver. Kommunen skal som følge af pligten til at tilrettelægge en helhedsorienteret hjælp i det tilfælde tage stilling til borgerens behov for personlig og praktisk hjælp. 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 efter anden lovgivning, fx hjælp efter sundhedsloven. Læs mere om helhedsvurdering i kapitel 6.

I sags gennemgangen 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.

I ingen af de 18 sager, Ankestyrelsen har gennemgået, har Slagelse Kommune foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Det skyldes blandt andet, at:

- Der er oplysninger i sagen, der indikerer, at borgeren har udækkede behov, som de ikke får hjælp eller støtte til.
- Kommunen henviser borgeren til selv at kontakte andre afdelinger i kommunen.
- Kommunen inddrager ikke oplysninger fra pårørende om støttebehov.
- Kommunen har ikke undersøgt tilstrækkeligt om borgerens behov for yderligere tilbud.
- Kommunen bevilger støtte efter forkerte bestemmelser i serviceloven eller bevilger støtte til opgaver, der skal varetages efter anden lovgivning.

Nedenfor er eksempler på manglende helhedsvurdering nærmere beskrevet:

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.

Sag, hvor kommunen har taget stilling efter én bestemmelse i serviceloven, men ikke har vurderet behovet for hjælp efter andre bestemmelser

Borger søger om socialpædagogisk støtte. Kommunen er opmærksom på, at borgeren måske har behov for personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83. Sagen om personlig pleje og praktisk hjælp ligger dog i en anden afdeling i kommunen. Behovet for personlig pleje og praktisk hjælp skulle have været inddraget i denne sag for at sikre helhedsorienteret sagsbehandling, dvs. at der ikke er tvivl om, at borgeren ikke har et udækket behov på grund af funktionsnedsættelsen.

Sag, hvor kommunen ikke har taget stilling, hvordan borgeren så skal kompenseres, og hvor kommunen ikke har vurderet behov for hjælp efter andre bestemmelser

Kommunen ophører borgerens bevilling af socialpædagogisk støtte, da borgeren modsætter sig at modtage hjælp fra den nye leverandør af hjælpen. Kommunen har ikke forklaret, hvordan borgeren kan kompenseres for sine hjælpebehov. Borgeren kan ikke selv læse og forstå breve, da borgeren er ordblind. Kommunen henviser fx ikke til et uvisiteret tilbud, hvor borgeren kan få læst breve. Borgeren har derfor flere udækkede behov.

Herudover har kommunen ikke inddraget oplysningerne om, at borger har svært ved at handle ind, og derfor kunne være i målgruppen for personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83.

Sag, hvor kommunen laver en mangelfuld helhedsvurdering og samtidig ikke er opmærksom på sektoransvarlighedsprincippet

Kommunen er ikke opmærksom på sektoransvarlighedsprincippet, da borgeren bevilges hjælp til tandlægebesøg og lægebesøg.

Kommunen er desuden ikke opmærksom på principmeddelelse 63-17, da borgeren er bevilget støtte til samtaler om håndtering af følelser. Dette skal bevilges efter sundhedslovens regler.

Det fremgår af sagens oplysninger, at borgeren er bevilget en ledsageordning. Det fremgår dog også, at borgeren er udadreagerende, skriger og råber meget mv. Dette kan tyde på, at borgeren ikke er i personkredsen for en ledsageordning, da hun har behov for socialpædagogisk ledsagelse. Kommunen er ikke opmærksom på vores principmeddelelse 78-15, hvor indkøb af tøj kan indgå som en del af ledsageordningen, hvis borgeren er i personkredsen, men i denne sag bevilger kommunen støtten efter servicelovens § 85.

Kommunen har ikke undersøgt om støtten hører under servicelovens § 97, evt. om der skal bevilges praktisk hjælp efter servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2, til indkøb af hygiejneartikler. Det fremgår endvidere, at borgeren bruger sin ledsageordning til at komme i svømmehallen. Borgeren har behov for hjælp til på- og afklædning i svømmehallen, og denne hjælp skal efter praksis bevilges som personlig pleje og praktisk hjælp, se principmeddelelse 75-16. Kommunen skal have fokus på, hvilken bestemmelse hjælpen skal bevilges efter. Borgeren har søgt om flere ledsagetimer og har ansøgt kommunen om, at hun selv kan få lov til at betale for timerne. Kommunen vil undersøge dette. Kommunen er ikke opmærksom på, at der ikke kan tilkøbes timer.

Det fremgår endvidere af sagens oplysninger, at borgeren ikke kan udføre praktiske opgaver selv. Borgeren bor i en plejebolig. Der står i et notat, at borgeren køber sig hjælp til rengøring, og at personalet på botilbuddet hjælper hende med småting. Kommunen har ikke vurderet, om borgeren er i personkredsen for praktisk hjælp efter servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2, da borgeren ikke skal betale for nødvendig rengøring i en plejebolig. Derfor bør personalet ikke hjælpe med småting, uden der er udmålt støtte hertil. Borgeren får også hjælp til al personlig pleje, egenomsorg, påklædning mv. Det fremgår dog af et notat, at borgeren er kompenseret efter servicelovens § 83. Vi har dog ikke vished for, hvilken hjælp kommunen har udmålt efter denne bestemmelse, særligt når det er oplyst, at borgeren selv betaler for rengøring.

Det fremgår endvidere, at borgeren er bevilget socialpædagogisk støtte til motivation og vejledning ift. praktiske opgaver. Kommunen er ikke opmærksom på principmeddelelse 10-19 om snitflader mellem personlig pleje og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte.

Sag, hvor borger selv er fraflyttet botilbud efter § 107

I denne sag foreligger der oplysninger om et massivt støttebehov til et ung menneske, herunder oplysninger fra en anden afdeling i kommunen. Kommunen har bevilget et midlertidigt botilbud efter § 107 samtidig med intensiv hjælp i form af socialpædagogisk støtte. Borgeren er flyttet til ind hos et familiemedlem, og borgeren har derfor fraflyttet botilbuddet. På baggrund af de foreliggende oplysninger i sagen burde kommunen bl.a. have overvejet om borgeren skulle have bevilget et andet botilbud med iagttagelse af magtanvendelsesreglerne i servicelovens § 129, stk. 1.

Sag, hvor en borger med massivt støttebehov fraflytter kommunen

Borger er bevilget ophold på midlertidig botilbud efter § 107. Hun har et massivt støttebehov, herunder har brug for hjælp til at sikre at medicin bliver taget. Hun fraflytter kommunen for at bo privat hos en veninde. Kommunen ophører korrekt det midlertidige botilbud. Derimod tilsiger god forvaltningsskik at kommunen beder om samtykke fra borgeren til at kontakte den nye bopælskommune for at gøre opmærksom på, at der kunne være behov for hjælp til denne borger.

Resultaterne tyder på, at Slagelse Kommune har udfordringer med at sikre en helhedsvurdering af borgers situation, og at kommunen skal have fokus på dette i udviklingsforløbet.

4.7 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 6.

Blandt de 18 sager ser vi eksempler på sager, hvor der er ikke oplysninger om opfølgning.

I syv sager er der oplysning om opfølgning. I fire sager er der ikke oplysninger om opfølgning. I syv sager er oplysninger om opfølgning ikke relevant. Det kan for eksempel skyldes, at der er tale om ophør af støtte eller afslag.

Kommunen skal have fokus på at følge op på sagerne, så borgeren modtager de nødvendige indsatser for at blive kompenseret for funktionsnedsættelsen.

5. 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.

5.1 Kriterier for sagsindkaldelse

Vi har på baggrund af en indledende dialog med Slagelse Kommune indkaldt 20 sager, hvoraf 18 indgår i sagsgennemgangen, efter følgende kriterier:

- Sagerne skulle handle om servicelovens §§ 85, 96, 107, og 108/ almenboliglovens § 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 (bevillingssager). Det betyder, at der skal være en klar overvægt af afgørelser, hvor kommunen giver helt eller delvist afslag på en ansøgning eller træffer afgørelse om nedsættelse eller ophør af en ydelse i forbindelse med opfølgning-

Bevillingssager indikerer, at borgeren har fået fuldt ud medhold, hvorfor der ikke er krav om begrundelse og klagevejledning. Vi ønsker derfor et begrænset antal bevillingssager, da det har betydning for taskforcens analyse af kommunens sagsbehandling.

I sagsgennemgangen måler vi alene en afgørelse i hver af de indsendte sager, selvom kommunen har truffet flere afgørelser i en sag inden for de ovennævnte områder. Vi måler som udgangspunkt på den nyeste afgørelse inden for måleperioden.

Til brug for VISO's socialfaglige gennemgang blev Slagelse Kommune bedt om, at enkelte af de 20 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 skal være truffet i perioden den 18. august 2021 til den 18. august 2023.
- Kommunen skal vælge de nyeste sager inden for perioden. Det vil sige, at kommunen skal vælge sager, hvor afgørelsen er så tæt på den 18. august 2023 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 have været 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 dels, 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.

¹¹ **Bemærk**, at personer, hvis funktionsnedsættelse hovedsageligt skyldes psykiske vanskeligheder, ikke er 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 for Task forcens arbejde. Herunder demens, hjerneskade og udviklingsforstyrrelser som eksempelvis autisme.

Kommunen 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.

Det har ikke været muligt for Slagelse Kommune samlet set at fremskaffe 20 sager, som opfylder ovenstående kriterier. To af sager opfylder ikke kriterierne, hvorfor der alene er målt på 18 sager. Inden for de målte 18 sager er andelen er bevillingssager større end max. tre sager. Fordelingen af sager på de forskellige områder fremgår i kapitel 1.

5.2 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 18 analyseskemaer har vi foretaget en løbende sammenligning af de enkelte svar på tværs af de 18 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.

6. 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.

6.1 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.

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 (formalitetmangel).

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.

6.1.1 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.

6.1.2 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.

6.1.3 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 (f.eks. bevilget praktisk hjælp efter reglerne om socialpædagogisk støtte i § 85 i stedet for personlig og praktisk hjælp efter § 83).

6.1.4 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.

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.

6.1.5 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.

6.2 Andre relevante sagsbehandlingsregler

6.2.1 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.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

6.2.4 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 ikke kan 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.

6.2.5 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.

6.2.6 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.

6.2.7 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.

6.2.8 Opfølgning

Det fremgår af 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 modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

6.3 Ydelser i serviceloven

6.3.1 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.

6.3.2 Servicelovens § 96 – Borgerstyret personlig assistance

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance. Borgerstyret personlig assistance ydes som tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælper 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 hjælper 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.

6.3.3 Servicelovens § 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.

6.3.4 Servicelovens § 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 servicelovens § 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.

6.3.5 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 ikke kan 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.

7. Principmeddelelser

7.1 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.

7.2 Principmeddelelse 72-14

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

7.3 Principmeddelelse 41-15

Principmeddelelsen fastslår, at en borger, der er tildelt et længerevarende botilbud efter serviceloven, har ret til frit valg af længerevarende botilbud efter almenboligloven. En borger, der er tildelt et længerevarende botilbud efter almenboligloven, har ret til frit valg af længerevarende botilbud efter serviceloven.

7.4 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.

7.5 Principmeddelelse 66-16

Det følger af sektoransvarlighedsprincippet, at den offentlige myndighed, der udbyder en ydelse eller en service, også er ansvarlig for, at den pågældende ydelse er tilgængelig for borgere med nedsat funktionsevne. Regionen har derfor til opgave at stille det nødvendige personale til rådighed ved gennemførelsen af behandlinger på sygehuset.

Kommunen kan dog fastsætte et serviceniveau, der giver mulighed for, at borgeren medtager hjælpere ved behandling på sygehuset. I den konkrete sag stadfæstede Ankestyrelsen kommunens afgørelse om, at borgeren ikke kunne medtage en ekstra hjælper under sygehusophold. Ankestyrelsen fandt, at kommunen ikke var forpligtet til at yde hjælp til forflytninger under behandling på sygehuset med henvisning til sektoransvarlighedsprincippet. Det fremgik af sagen, at borgeren havde behov for hjælp hele døgnet, også ved behandlinger på sygehuset.

7.6 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.

7.7 Principmeddelelse 55-17

Efter serviceloven skal kommunen tilbyde personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet (hjemmehjælp). Påmindelse om medicin og overvågning af borgerens reaktion på medicinen kan ikke bevilges efter servicelovens bestemmelse om hjemmehjælp, da det er en del af selve medicinadministrationen. Når lægen ordinerer medicin til borgeren, skal lægen tage stilling til, om borgeren har behov for at blive mindet om at tage medicinen, og om der er behov for at overvåge patientens reaktion. Påmindelse er en integreret del af administrationen af medicinen og skal derfor bevilges efter sundhedslovens bestemmelser, hvis betingelserne er opfyldt. Det er kommunens ansvar at tildele hjemmesygepleje på baggrund af en eventuel lægehenvielse.

7.8 Principmeddelelse 57-17

Principmeddelelsen fastslår, at hvis en borger, der på grund af psykisk nedsættelse af funktionsevnen, ikke kan tage vare på sig selv, 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.

7.9 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.

7.10 Principmeddelelse 63-17

Socialpædagogisk støtte spænder over et bredt spektrum af ydelser og kan fx bestå af vejledning, rådgivning og hjælp til at udføre dagligdagens gøremål. Hjælpen bør tage sigte på hjælp til selvhjælp både på det personlige og praktiske plan. For borgere med meget betydelig funktionsnedsættelse kan den personlige omsorg være et mål i sig selv. Også meget intensiv og omsorgsbetinget støtte kan ydes i form af socialpædagogisk støtte. Samtaler om håndtering af følelser og tanker kan bevilges som socialpædagogisk støtte, hvis det er en del af borgerens behov for eksempelvis guidning og støtte på det personlige og praktiske plan, kommunikation med det offentlige og/eller at skabe struktur i hverdagen.

Hvis der derimod er tale om håndtering af følelser og tanker eksempelvis i forhold til hændelser i fortiden, kan hjælpen ikke bevilges som socialpædagogisk støtte. Det er derfor afgørende om socialpædagogisk støtte i form af samtaler om, fx håndtering af følelser og tanker knytter sig til behov hos borgeren, der er i overensstemmelse med formålet med socialpædagogisk støtte. Hvis formålet med samtalerne er fx at yde hjælp til selvhjælp både på det personlige og praktiske plan til at udføre dagligdagens gøremål eller har et mere omsorgsmæssigt sigte, falder samtalerne inden for rammerne af socialpædagogisk støtte. Har samtalerne primært sigte på at afklare følelser og tanker, der er rettet mod den indre psykiske tilstand, hvor støttebehovet er af overvejende terapeutisk karakter med behov for traditionel psykiatrisk og/eller psykologfaglige kompetencer, ligger det uden for formålet med bestemmelsen. Disse situationer kræver særlige kompetencer og er ikke alene af omsorgsmæssig karakter. Behovet for hjælp skal hér vurderes efter reglerne i anden lovgivning, herunder sundhedsloven.

Hvis en borger med fx Obsessive Compulsive Disorder (OCD) har behov for støtte til at udvikle færdigheder til at åbne døre eller andre handlinger, som den psykiske lidelse forhindrer vedkommende i, vil der kunne bevilges socialpædagogisk støtte hertil. Støtten skal konkret bruges til guidning af konkrete handlinger på trods af den psykiske lidelse. Har samme borger behov for støtte til samtaler om årsagen til borgerens handlinger, som den psykiske lidelse er skyld i, vil der her være tale om støtte af terapeutisk karakter, der falder uden for anvendelsesområdet for socialpædagogisk støtte.

7.11 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.

7.12 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 bevilliges 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).

7.13 Principmeddelelse 18-18

Kommunen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance 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 og fleksibilitet i levering af hjælpen, som er nødvendig for at leve så normalt et liv som muligt. Der er som udgangspunkt tale om borgere, der har et behov, der ikke kan dækkes ved almindelig personlig og praktisk hjælp, ledsagelse m.v. Det kan for eksempel skyldes, at der er tale om hjælp af så

personlig karakter, at det forudsætter individuel oplæring af hjælperne. Det kan også skyldes, at borgeren har behov for en mere fleksibel løsning, end der kan gives efter servicelovens andre bestemmelser, for eksempel for at få borgerens dagligdag til at fungere.

7.14 Principmeddelelse 21-18

Principmeddelelsen fastslår, at formålet med at yde støtte efter serviceloven 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.

7.15 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.

7.16 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.

7.17 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.

8. Øvrige bemærkninger

Kommunen sørger for, at borgeren får nødvendig hjælp, indtil det er muligt for kommunen at optage borgeren på et botilbud.

Kommunen er i enkelte sager opmærksom på at iagttage magtanvendelsesreglerne, og kommunen har indstillet optagelse i et bestemt botilbud til Familieretshuset, men dette sker ikke i alle relevante sager.

Kommunen vejleder borgeren om sine muligheder for at få overdraget sin arbejdsgiveransvaret til et andet arbejdsgiverfirma i en BPA-ordning.

Bilag 2: Socialfaglig sagsgennemgang

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.

Socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen indebærer, at der er arbejdet systematisk og analytisk, samt at sagen er underbygget ved eksempelvis indhentelse af relevant dokumentation fra andre instanser.

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, og de mål, der opstilles i handleplanen, 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 16. oktober - 12. november 2023.

Sagerne fordeler sig således:

- En borger har fået afslag på støtte efter Serviceloven § 85.
- En borger har fået afslag på støtte efter Serviceloven § 107 – ophør af igangværende indsats. Af et journalnotat fremgår det, at Kommunen vil tildele timer efter § 85, som en midlertidig indsats, indtil der er lavet en ny vurdering.
- En borger er bevilget botilbud efter Almenboligloven § 105.

- En borger er bevilget midlertidigt botilbud efter Serviceloven § 107.
- En borger er bevilget støtte efter Serviceloven § 85.

Samlet vurdering

I det følgende fremhæves VISO's hovedkonklusioner med fokus på styrker og udviklingspunkter.

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

Samlede styrker i sagsbehandlingen:

- Der er udarbejdet VUM-udredning i de fleste af sagerne
- Det tyder på, at kommunen har en fast praksis for tilbudt af handleplan
- Der samarbejdes relevant mellem de enkelte forvaltninger i forhold til overgangen fra barn til voksen
- Der er i flere af sagerne sendt brev til borger om sagsbehandlingskift

Samlede udfordringer/udviklingspunkter i sagsbehandlingen:

- Der udarbejdes ikke i alle tilfælde en ny VUM-udredning i forbindelse med iværksættelse af ny indsats
- Der indhentes i begrænset omfang relevante oplysninger fra andre forvaltninger eller sektorer
- Oplysninger fra statusbeskrivelser og andre relevante oplysninger anvendes ikke aktivt i VUM-udredningen
- Sagsbehandler tager ikke i tilstrækkelig grad højde for borgers specifikke udfordringer, når de ønsker samarbejde med borger i forbindelse med udredning og opfølgning
- Afgørelser til borgeren er kun delvist begrundet og tilgodeser ikke krav om en helhedsorienteret vurdering af borgers støttebehov
- Kommunens opfølgingspraksis gennemføres ikke med fast tidsintervaller eller ud fra en fast systematik
- Der er overblik over de unge der overgår til voksenområdet, men sagsoverblik og oplysninger anvendes ikke i samarbejde med borger og familie om overgangen og det får negativ betydning for valg af indsats

Sagsgennemgang med udgangspunkt i de fire pejlemærker

Inddragelse

Det generelle billede er at der er begrænset kontakt til borgerne og der går lang tid imellem opfølgingsmøderne.

Der ses i flere af sagerne, at der sendes brev til borger vedrørende opfølgingsmøde. Det fremgår ikke af sagerne, om der udarbejdes dagsorden, således er det ikke tydeligt om borger får mulighed for at forberede sig på mødet, evt. i samarbejde med pårørende eller fagpersoner.

I nogle af sagerne er der sagsnotater som mødereferat, men eksemplerne indikerer, at der ikke tages hensyn til borgerens særlige behov for at kunne samarbejde med sagsbehandler, fx om en udredning.

I flere af sagerne kunne det være relevant, at indhente oplysninger med henblik på en faglig vurdering af, om borgeren kan varetage egne interesser, og om det er relevant at søge personligt værgemål. Særligt i en sag er det påkrævet langt tidligere end praksis er, da borgeren ikke mulighed for at give udtryk for egne ønsker og behov grundet funktionsnedsættelsen.

Der er i flere af sagerne sendt brev til borger om skift af sagsbehandler, hvilket er god praksis.

Faglig udredning

Metode til udredning:

Center for Handicap og Psykiatri anvender VUM som sagsbehandlingsværktøj i sagerne.

I en af sagerne er VUM dog ikke opdateret i forbindelse med opsigelse af botilbud og iværksættelse af anden indsats.

Borger og pårørende er orienteret telefonisk om iværksættelse af støtte efter Serviceloven § 85, indtil en endelig vurdering af omfang kan være klar. Borger er orienteret om, at det er en midlertidig løsning og der vil blive udarbejdet en endelig vurdering, hvorfor timetallet kan justeres efter behov. VUM anvendes på den måde ikke altid aktivt, når der er ændringer i borgers situation og der skal tages stilling til indsatsen.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i udredningen:

I flere af sagerne fremgår borgerens oplysninger i VUM-udredningen, og borgerne har været inviteret til et møde i forbindelse med udarbejdelse af udredningen.

I en af sagerne deltager borger i en del af mødet, men går til frokost og det er en pårørende med begrænset kontakt til borger, der svarer på spørgsmål til VUM-udredningen. Sagsbehandler ses i denne sag, ikke at tilgodese borgers interesser. I stedet skulle sagsbehandler have undersøgt borgerens forudsætninger for at deltage på et andet tidspunkt eller under andre betingelser.

I en af sagerne har borger givet samtykke til, at hans mor må indhente og videregive oplysninger i hans sag. Borger har udfordringer i forhold til at kommunikere i telefonen og kontakt til borger forgår både via mailkorrespondance med borger og pårørende samt telefonisk kontakt, hvor borger er sammen med pårørende. Denne kreative måde at få inddraget borgers stemme og perspektiv, ses som udtryk for god socialfaglig kvalitet.

I en af sagerne er VUM-udredningen sendt til borger, så borger har haft mulighed for at kommentere den, hvilket er god sagsbehandlingskik. Det ser dog ikke ud til at være en fast praksis i Center for Handicap og Psykiatri.

I en af sagerne er det tydeligt at se, hvordan kommunen med et generelt redskab forbereder borgeren på sagsbehandlingsprocessen i kommunen. Der er fremsendt informationsbrev til borger, hvor det fremgår hvordan Slagelse Kommune behandler oplysninger om borgeren. Borgeren orienteres om rettigheder, samtykke, ret til bisidder og partsrepræsentant m.m. Hvorvidt dette sker i alle nye sager giver de fem sager ikke indikation på.

Inddragelse af relevante fagpersoner i udredningen:

I en af sagerne fremgår det, at der er afholdt møde med borger og medarbejder fra Fokus, - formentligt Kommunens § 82 indsats. Der er henvisninger til en forløbsbeskrivelse fra Fokus til Center for Handicap og Psykiatri, men den er ikke vedlagt i sagen og anvendes ikke i VUM-udredningen. Borgeren har selv oplyst, hvilken hjælp hun modtager efter Serviceloven § 83, der er ikke i den forbindelse indledt et samarbejde med visitator med henblik på en helhedsorienteret vurdering.

I en anden sag har sagsbehandler anmodet om en statusbeskrivelse fra udfører i forbindelse med at borger er fraflyttet botilbuddet efter eget ønske. Statusbeskrivelsen fremgår ikke af sagen og der er ikke udarbejdet en ny udredning med inddragelse af oplysningerne.

I sagerne anvendes der i begrænset omfang oplysninger fra statusbeskrivelser og andre relevante dokumenter i VUM-udredningen. I en af sagerne fremgår det fx, at der foreligger en psykiatrisk erklæring på sagen, men oplysningerne bliver ikke brugt i VUM-udredningen. Oplysningerne kan med fordel bruges til at understøtte øvrige oplysninger og sagsbehandlers vurdering af sagen.

Kvalitet i udredningen:

Systematikken er i flere af sagerne understøttet af en sagsåbning. Det fremgår af sagsåbningerne hvor henvendelsen kommer fra samt formålet med henvendelsen. Dette giver dog ikke nødvendigvis en tydelig retning for den efterfølgende sagsudredning, fordi sagsbehandler ikke tager stilling til oplysningsbehov og de næste sagsskridt.

Der er i flere af sagerne ikke en tydelig adskillelse af oplysninger, sagsbehandlerens bemærkninger, delanalysen og den samlede faglige vurdering fx er det copy paste fra det ene punkt til det andet.

I flere af sagerne anvendes sagsbehandlerens bemærkninger, der er dog mange gentagelser af borgerens oplysninger og sagsbehandleren kan med fordel omformulere og forkorte borgerens udsagn, så det bliver udtryk for sagsbehandlers opsamling, analyse og vurdering af funktionsniveauet. Således at sagsbehandlerens forståelse af borgeren træder tydeligere frem, herunder også ressourcer og udviklingspotentiale.

Sagsbehandlerens bemærkninger kan desuden bruges til at samle op på de udsagn og observationer, som sagsbehandleren lægger vægt på i vurderingen af borgerens funktionsniveau. Derudover kan sagsbehandleren have fokus på egne relevante observationer i forhold til borgerens ressourcer og udfordringer i forhold til det behandlede tema.

Der er udarbejdet en samlet farlig vurdering i de fleste af sagerne. Men da der ikke er relevante oplysninger fra statusbeskrivelse eller andre relevante dokumenter i flere af udredningerne, er det ikke tydeligt, hvordan sagsbehandler forholder sig til oplysningerne og omsætter dem i den samlede faglige vurdering, samt i en helhedsorienteret vurdering af hvordan borgeren er kompenseret i forhold til sit støttebehov.

Flere af de samlede faglige vurderinger er lange og vurdering af borgers behov er gengivelse af beskrivelserne i VUM-temaerne. Systematikken for hvordan indsatsen tydeliggøres er desuden forskellig, fx er der forskel på om omfanget beskrives i timer eller områder for støtte. Desuden er det ikke tilstrækkeligt begrundet, hvordan de tildelte timer tilgodeser borgers samlede behov.

Der er i de fleste sager oplysninger om borgerens egne ønsker, men de får ikke retningsgivende indflydelse på sagsbehandlerens beskrivelse af valg af indsats.

Valg af indsats

Handleplan og bestilling:

I flere af sagerne er borgeren tilbudt en handleplan ved første opfølgingsmøde og ikke ved iværksættelse af indsatsen. At der først tilbydes handleplan ved det første opfølgingsmøde kan indikere, at handleplanen udarbejdes i samarbejde med borgeren og der er brug for et nærmere kendskab til borgeren samt en beskrivelse af borgerens konkrete udfordringer i samarbejde med udfører, inden målene fastsættes. Socialfagligt kan denne praksis give god mening, så længe indsatsen er udmålt i bestillingen og aftalen er afstemt med udfører, og der ikke er tale om uddelegering af myndighedsansvaret til udfører. Der er dog ingen eksempler på, hvordan kommunen

udarbejder handleplaner ved første opfølgning, således kan kvaliteten i kommunens praksis på området ikke ses.

Der er udarbejdet bestilling i en af sagerne. Bestilling har betydning for myndigheds mulighed for at vurdere og justere i indsatserne i forhold til udfører. Desuden kan det have en positiv betydning myndighedsansvaret og samarbejdet med både interne og eksterne tilbud, når indsatserne er tydeligt beskrevet jf. ovenstående opmærksomhed.

I en af sagerne er handleplan ikke relevant, da der er givet afslag på det ansøgte.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i målformuleringen:

Der er ingen aktive handleplaner i sagerne. Derfor er det ikke tydeligt om handleplanerne udarbejdes i samarbejde med borger og om handleplanerne indeholder borgers eget perspektiv og mål for fremtiden.

I en af sagerne er der en handleplan, hvor indsatsen er afsluttet. Indsatsmålene er formuleret i jeg-mål, men det fremgår ikke af sagen, om borgeren er inddraget i formuleringen af målene.

Inddragelse af relevante fagpersoner i målformuleringen og evt. udarbejdelse af handleplanen:

Der er ingen aktive handleplaner i sagerne. Derfor er det ikke tydeligt om relevante fagpersoner inddrages. At der først tilbydes handleplan ved det første opfølgingsmøde kan indikere, at fagpersonerne inddrages.

Afgørelse til borgeren:

De fleste af afgørelserne er formuleret i et let forståeligt sprog, men der er meget forskel på, hvordan afgørelserne er bygget op, hvad de indeholder af oplysninger og hvor lange de er.

Forskelligheden ses afspejlet i to sager. Fx er det samlede omfang af støtte skrevet til sidst i en af afgørelserne, dette kunne med fordel skrives under punktet afgørelse, da det kan give et bedre overblik for borgeren, hvis væsentligste oplysninger står først i afgørelsen. Begrundelserne er meget lange og indeholder forskellige temaer, hvor behov, indsats og formål er beskrevet. Det kan være svært at få overblik over lange afgørelser, hvis afgørelserne ikke er inddelt i tydelige afsnit. I en anden sag er støtten ikke opgjort i timer, men beskrevet som ugentlig støtte, daglig støtte mv., og der er ikke beskrevet et samlet omfang, men afgørelsen er kortere og beskrivelsen af borgerens behov for støtte samt indsatsen giver et bedre overblik.

I flere af sagerne er der sendt en påtænkt afgørelse til borgerne, som led i deres inddragelse. Det er dog ikke i alle tilfælde muligt for borger, at reagerer på den påtænkte afgørelse grundet funktionsnedsættelsen.

I en af sagerne er der i forbindelse med flytning bevillet værgemål og afgørelsen er sendt til værgeren.

Opfølgning

Det fremgår ikke tydeligt af sagerne, om der er en fast opfølgingspraksis, hvor borger indkaldes til opfølgingsmøde, status fra udfører indhentes, mødet afholdes og opfølgningen efterbehandles. Der er desuden indikationer på, at der ikke er et formaliseret samarbejde mellem samarbejdspartnere og myndighed i forbindelse med opfølgningen.

Der er i enkelte sager indhentet statusbeskrivelser fra samarbejdspartnere, men det fremgår ikke hvordan sagsbehandler bruger oplysningerne i relation til opfølgning.

VISOs vurdering beror desuden på et eksempel fra en sag, hvor der i bevillingen af botilbud var lagt en plan for opfølgning og der i en handleplan fremgik dato for opfølgning, men praksis omkring denne opfølgning er ikke underbygget af øvrige dokumenter eller sagsnotater.

Det fremgår desuden af nye afgørelser, at der på første opfølgingsmøde vil blive udarbejdet en handleplan, men det fremgår ikke af afgørelserne, hvornår mødet skal afholdes.

Det er ikke tydeligt at se, hvordan der i Center for Handicap og Psykiatri følges op på det personrettede tilsyn, enten har der ikke været fulgt op i sagerne endnu eller der mangler dokumentation for de opfølgninger, der har været foretaget. Det er således ikke muligt at se, om der er opmærksomhed på myndigheds forpligtigelse til det personrettede tilsyn.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i opfølgningen:

I en af sagerne er der holdt et opfølgingsmøde i forbindelse med at botilbuddet skal lukke. Der er fremsendt brev til borgeren inden mødet, hvor det fremgår, at borgeren er velkommen til at tage en bisidder med. Det fremgår ikke af sagen om sagsbehandleren har taget stilling til hvordan og i hvilket omfang borgeren kan deltage i mødet.

Det fremgår af VUM-udredningen, at det er svært at inddrage borger direkte i sagsbehandlingen grundet borgers funktionsnedsættelse. I den konkrete sag er der ingen nære pårørende, der kan inddrages og der har været afholdt møde med en fagperson, der kender borgeren godt. Sagsbehandler kunne i stedet for direkte inddragelse på et opfølgingsmøde inddrage borger på mere afgrænsede områder, fx ved at besøge borger og med tydelig kildehenvisning til besøget.

Helhed og sammenhæng

Samarbejdet med andre forvaltninger og sektorer:

Der er i begrænset omfang indhentet relevante oplysninger fra andre forvaltninger og sektorer i sagerne.

Det fremgår ikke, om der afholdes fælles møder eller der på anden måde samarbejdes omkring indsatsen til borger, og der er ingen eksempler på en samlet afgørelse til borger. Dette kan tyde på, at der er et begrænset samarbejde på tværs af forvaltninger.

Overgang fra barn til voksen:

I en sag kan vi se praksis i overgang fra barn til voksen området.

Der er brugt et overdragelseskema i forbindelse med overgangen fra barn til voksen. Af overdragelseskemaet fremgår det, at Børn og Unge er tovholder frem til det fyldte 18 år og hvem der er tovholder i Center for Handicap og psykiatri samt i jobcentret efter det fyldte 18 år. Overleveringsskemaet vurderes, at være et godt redskab til intern koordinering og plan for overgangen, men da der ikke er akter, der beskriver et overgangsmøde med borger og netværk er det ikke muligt at se, om det får betydning for borgerens muligheder og forberedelse.

I sagen vedrørende overgang understøttes ovenstående vurdering. Det fremgår af sagsåbningen, at borger gerne vil flytte i egen lejlighed eller bo hos sin far. Der er afholdt VUM-møde før det fyldte 18 år med deltagelse af borger, en pædagog fra bostedet og sagsbehandler. De pårørende har ikke deltaget på VUM-mødet. I VUM-udredningen er der oplysninger fra borger og fra en pædagog fra botilbuddet. Borger ønsker ikke støtte fra kommunen og flytter hjem til sin far. Efterfølgende fortryder borger sin beslutning og vil gerne blive boende på nuværende botilbud, og borger bevilges botilbud efter serviceloven § 107.

Sagsbehandler er i forbindelse med, at borger vil flytte hjem til sin far i kontakt med begge forældre og forældrene støtter op om beslutningen. Forløbet kan dog tyde på, at de pårørende i begrænset omfang er blevet inddraget i overgangen fra barn til voksen.

Bilag 3: Oversigt over kommunens tilsendte materialer

<p>1. Politik og strategi</p> <p>Politikker</p> <ul style="list-style-type: none">• Kommunens handicappolitik• Andre politikker med relevans for voksenhandicapområdet. <p>Strategier</p> <ul style="list-style-type: none">• Strategier eller lignende styringsdokumenter der sætter en ledelsesmæssig ramme og retning for arbejdet på voksenhandicapområdet – fx handleplaner, udviklingsplaner, strategiplaner eller årsplaner. <p>Kvalitetsstandarder</p> <ul style="list-style-type: none">• Kvalitetsstandarder/service-niveaubeskrivelser på voksenhandicapområdet.• Indsats- eller ydelseskataloger eller beskrivelser, der definerer kommunens ydelser eller ydelsespakker.	<p>1.1 Medborgerpolitikken</p> <p>1.2 Den gode sagsbehandling 2021-2023</p> <p>1.3 Handicap og Psykiatri – Kvalitetsstandarder pr. 1. maj 2023</p>
--	--

<p>Ledelsesinformation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedurer og retningslinjer for indsamling af data om den faglige og økonomiske udvikling på området – fx aktiviteter, målgrupper, økonomi og klager over afgørelser. • Skabeloner og eksempler på indsamling af data om den faglige og økonomiske udvikling på området. • Procedurer og retningslinjer for præsentation og drøftelse af ledelsesinformation for politikere, ledelse og medarbejdere på voksenhandicapområdet. • Skabeloner og eksempler på præsentation og drøftelse af ledelsesinformation. 	<p>1.4 Tidslinje for udarbejdelse af budgetopfølgninger i 2023</p> <p>1.5 Arbejdsgang budgetopfølgninger i 2023</p> <p>1.6 Data til budgetopfølgninger eksempel</p> <p>1.7 Ledelsesvisitation 2022 og 2023</p>
--	--

<p>2. Faglig ledelse</p> <p>Sparring og videndeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funktionsbeskrivelser på ledelses- og medarbejderniveau. • Kompetenceplaner. • Plan for afholdelse af teammøder, faggruppemøder og bevillingsmøder. • Dagsordenskabeloner • Retningslinjer for supervision. • Retningslinjer og redskaber til behandling af klager over afgørelser, herunder omgørelser fra Ankestyrelsen. • Retningslinjer og redskaber der understøtter faglig videndeling – fx procedurer for deling af ny lovgivning, principmeddelelser eller målgruppespecifik viden. <p>Strategisk kompetenceudvikling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategier og planer for medarbejdernes kompetenceudvikling. <p>Fagligt ledelsestilsyn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedurer og skabeloner for fagligt ledelsestilsyn – fx sagsgennemgang. 	<p>2.1 Mødestruktur</p> <p>2.2 Rådgivers roller og ansvar</p> <p>2.3 Klagesagsproces</p> <p>2.4 Klagesagsgang</p> <p>2.5 BIT forløb</p> <p>2.6 Slides BIT fælles opstart</p> <p>2.7 BIT Implementeringsplan</p> <p>2.8 CHP Årsplan 2023 v5</p> <p>2.9 Ledelsestilsyn 2022</p> <p>2.10 Procedure for ledelsestilsyn 2023 version 2</p> <p>2.11 Ledelsestilsyn Myndighed for Handicap og Psykiatri version 2 (starter op i 4. kvartal 2023)</p>
--	---

<p>3. Sagsbehandlingen</p> <p>Overordnede retningslinjer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overordnede retningslinjer for sagsbehandlingen – fx værdigrundlag og faglige pejlemærker. • Retningslinjer og redskaber, der understøtter samarbejdet med borgeren – fx dialogværktøjer og dagsorden for møder med borgeren. <p>Retningslinjer og redskaber der understøtter sagsbehandlingen fra åbning til afslutning af sager inden for følgende paragraffer: Servicelovens §§ 84, 85, 95, 96, 97, 103, 104, 107 og 108 samt almenboliglovens § 105.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retningslinjer og redskaber der understøtter, udredning, vurdering og afgørelser – fx VUM, arbejdsgangsbeskrivelser, procesbeskrivelser og afgørelsesskabeloner. • Retningslinjer og redskaber, der understøtter valg af indsats – fx VUM. • Retningslinjer og redskaber der understøtter arbejdet med handleplan – fx handleplansskabelon. Retningslinjer og redskaber der understøtter arbejdet med bestilling– fx skabelon. • Retningslinjer og redskaber der understøtter opfølgningen – fx arbejdsgangsbeskrivelser, skabelon til indhentning af status, og dagsorden for opfølgningsmøder. 	<p>3.1 Vejledning og arbejdsgange CHP 1.2</p> <p>3.2 Arbejdsgang foreløbig indsats §§ 95-96-98-100</p> <p>3.3 Arbejdsgang fra Ung til Voksen</p> <p>3.4 Arbejdsgangsbeskrivelse – alle typer sager</p> <p>3.5 Arbejdsgangsbeskrivelse – visitation</p> <p>3.6 BPA Håndbog 2023 (1)</p> <p>3.7 Skabelon-eksempel § 107 påtænkt afgørelse</p> <p>3.8 Skabelon-eksempel § 107 endelige afgørelse</p> <p>3.9 Pixi vejledning egenbetaling redigeret 18.4.2023</p> <p>3.10 Samlet dokument til bogudskrift (Implementering af BIT og VUM 2.0. Undervisningsmateriale udarbejdet af Implementeringsgruppen i Slagelse kommune på tværs af myndighed og udfører.)</p> <p>Vi anvender KMD Nexus, som understøtter arbejdsgangen til voksendredningsmetoden VUM 2.0 og Fælles Faglige Begreber. Overgik til KMD Nexus den 15. november 2023. Tidligere fagsystem EG Sensum understøttede voksendredningsmetoden 1.0.</p>
---	---

<p>4. Helhed og sammenhæng samarbejde</p> <p>Overgang fra barn til voksen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedurer, aftaler og skabeloner for håndtering af overgangen fra børnehandicap- til voksenhandicapområdet <p>Samarbejde mellem voksenhandicapområdet og øvrige områder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retningslinier for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet. • Retningslinier for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og sundhedsområdet. • Retningslinier for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og øvrige relevante områder – fx misbrugsområdet, hjælpemidler og ældreområdet. • Retningslinjer for kommunens ungeindsats (KUI). • Oversigt over eller dagsordener for faste møder mellem voksenhandicapområdet og kommunens øvrige områder. 	<p>4.1 Overgang fra barn til voksen Dagsorden til Koordinationsmøde (Ung til Voksen)</p> <p>4.2 Praksisbeskrivelse pgf. 83-pgf. 85</p> <p>4.3 Procedure for deltagelse i Rehabiliteringsteamet</p> <p>4.4 Arbejdsgang Koordineret VIS</p> <p>4.5 Arbejdsgangsbeskrivelse i forbindelse med overdragelse af sager mellem Handicap og Psykiatri og Ungeenheden.</p> <p>4.6 Beskrivelse af DHS (Den Sociale Hjemmepleje)</p> <p>4.7 Step up</p>
<p>5. Organisationsdiagram</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsdiagram for kommunen som helhed • Organisationsdiagram for voksenhandicapområdet (myndighed) på afdelings- og teamniveau. 	<p>5.1 Overordnet organisation</p> <p>5.2 Organisationsdiagram HP Myndighed</p>

6. Andre materialer der ikke er nævnt i ovenstående

Øvrige retningslinjer og redskaber med relevans for voksenhandicapområdet.

Bilag 4: Juridisk materiale gennemgang

Juridisk gennemgang af kommunens materialer er foretaget i forbindelse med kommunens forløb med Taskforce-Handicap.

Ankestyrelsen har alene set på, om lovgivning og praksis er overholdt på de sagsområder, som vi har målt på i forbindelse med taskforce forløbet. Vi gør opmærksom på, at gennemgangen ikke betyder, at taskforcen har taget stilling til, om samtlige af kommunens materialer er i overensstemmelse med regler og praksis.

Følgende materiale er ikke gennemgået i forbindelse med den juridiske gennemgang

Politikker

- Kommunens handicappolitik
- Andre politikker med relevans for voksenhandicapområdet
- Medborgerpolitikken.

Ledelsesinformation

- Procedurer og retningslinjer for præsentation og drøftelse af ledelsesinformation for politikere, ledelse og medarbejdere på voksenhandicapområdet
- Skabeloner og eksempler på præsentation og drøftelse af ledelsesinformation
- Tidslinje for udarbejdelse af budgetopfølgninger i 2023
- Arbejdsgang budgetopfølgninger i 2023
- Data til budgetopfølgninger eksempel
- Ledelsesvisitation 2022 og 2023.

Faglig ledelse

- Funktionsbeskrivelser på ledelses- og medarbejderniveau
- Kompetenceplaner
- Plan for afholdelse af teammøder, faggruppemøder og bevillingsmøder
- Dagsordenskabeloner
- Retningslinjer for supervision
- Strategier og planer for medarbejdernes kompetenceudvikling
- Procedurer og skabeloner for fagligt ledelsestilsyn – fx sagsgennemgang
- Mødestruktur
- Rådgivers roller og ansvar
- CHP Årsplan 2023 v5

- Ledelsestilsyn 2022
- Procedure for ledelsestilsyn 2023 version 2
- Ledelsestilsyn Myndighed for Handicap og Psykiatri version 2 (starter op i 4. kvartal 2023).

Sagsbehandlingen

- Retningslinjer og redskaber der understøtter arbejdet med bestilling– fx skabelon
- BPA-håndbog, 2023.

Helhed og sammenhæng samarbejde

Overgang fra barn til voksen

- Procedurer, aftaler og skabeloner for håndtering af overgangen fra børnehandicap- til voksenhandicapområdet.

Samarbejde mellem voksenhandicapområdet og øvrige områder

- Retningslinjer for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og beskæftigelsesområdet
- Retningslinjer for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og sundhedsområdet
- Retningslinjer for samarbejdet mellem voksenhandicapområdet og øvrige relevante områder – fx misbrugsområdet, hjælpemidler og ældreområdet
- Retningslinjer for kommunens ungeindsats (KUI)
- Oversigt over eller dagsordener for faste møder mellem voksenhandicapområdet og kommunens øvrige områder.

- Overgang fra barn til voksen Dagsorden til Koordinationsmøde (Ung til Voksen)

- Procedure for deltagelse i Rehabiliteringsteam

- Arbejdsgang Koordineret VIS

Organisation

- Organisationsdiagram
- Organisationsdiagram for kommunen som helhed
- Organisationsdiagram for voksenhandicapområdet (myndighed) på afdelings- og teamniveau.
- Overordnet organisation
- Organisationsdiagram HP Myndighed

Øvrige

"Den gode sagsbehandling" indeholder ikke noget, der er relevant for gennemgangen, punkt 1.2.

Materiale, vi har gennemgået

Kvalitetsstandarder

1. Generelle bemærkninger

1.1. Opdeling i funktionsniveau og brug af disse i målgruppevurdering

Slagelse Kommune anvender en udredningsmetode, så borgerens funktionsniveau angives på en skala fra 0-4. Funktionsniveau 0 svarer til, at borgeren udfører alle de fleste relevante aktiviteter. Niveau 4 svarer til, at borgeren sjældent udfører relevante aktiviteter. Der er ikke noget til hinder for, at kommunen anvender denne form til udredning. Derimod må kommunen ikke bruge denne form for gruppering inden for de enkelte paragraffer til at udelukke borgere for at få hjælp, medmindre de tilhører en bestemt gruppe. For servicelovens § 85 (side 14) fremgår det f.eks., at: *"Dit funktionsniveau skal være vurderet til minimum 2 niveau inden for de relevante livstemaer"*. På den måde er borgere, der er vurderet på skalaen 0-1 automatisk udelukket for at få hjælp. Begrundelsen for, at kommunen ikke kan udelukke bestemte niveauer skyldes, at borgeren godt kan være omfattet af bestemmelsen, selvom borgers funktionsnedsættelse kun er indenfor for få af områderne. 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. Der henvises til principmeddelelse 6-18.

1.2. Brug af indsatsstrappe

På side 7 er beskrevet en indsatsstrappe, hvor hjælp er kategoriseret efter forebyggende, foregribende og indgribende indsatser. Kategoriseringen af de forskellige bestemmelser bør efterses, da flere ikke er placeret korrekt. F.eks. kan servicelovens § 82 a og b ikke anvendes til afklaring af, om en borger er i målgruppe for hjælp efter servicelovens § 85, men alene til forebyggelse. Servicelovens § 85 er kategoriseret som et midlertidigt tilbud, hvilket ikke er korrekt. Ankestyrelsen henviser i øvrigt til principmeddelelse 51-18 om mindsteindgrebsprincippet.

2. De enkelte bestemmelser

2.1. § 85

2.1.1. Afklaringsforløb i FOKUS

Det fremgår, at borgeren som udgangspunkt henvises til det forebyggende kommunale tilbud FOKUS for et afklarende forløb. Kommunen kan ikke anvende de forebyggende bestemmelse til afklaring af, om en borger er i målgruppen for at modtage hjælp efter servicelovens § 85. Hvis borgeren er i målgruppen for servicelovens § 85 skal dette bevilges. De forebyggende bestemmelser kan heller ikke bruges til udredning af borgeren.

2.1.2. Borgerens medvirken til indsatsmål

Følgende fremgår: "Det forventes af dig, at deltager aktivt i at arbejde med de indsatsmål som du selv er med til at sætte i forbindelse med, at du modtager socialpædagogisk

støtte". Ankestyrelsen bemærker, at borgeren efter bestemmelsen kan få hjælp til aktiviteter, hvor borgeren ikke er i stand til at deltage. Der kan derfor ikke fastsættes et generelt krav om, at borgeren aktivt arbejder med indsatsmål.

2.2. § 96

Under beskrivelsen af "*du skal kunne varetage ansvaret som arbejdsleder*" og "*du skal kunne være arbejdsgiver for hjælperne*" skal "*sikre et godt arbejdsmiljø*" flyttes ned under afsnittet "*du skal kunne være arbejdsgiver for hjælperne*". Begrundelsen for dette er, at opgaven med sikre et godt arbejdsmiljø er en arbejdsgiveropgave og ikke en opgave for arbejdsleder.

2.3. § 97

"Hvis dit behov for ledsagelse udelukkende skyldes sindslidelse eller sociale problemer er du som udgangspunkt ikke omfattet af ordningen".

Her skal kommunen være opmærksom på Ankestyrelsens principmeddelelse 78-15, hvor det bl.a. fremgår, at der ikke kan gives afslag på ledsageordning alene med den begrundelse, at ansøger har nedsat psykisk funktionsevne som følge af en sindslidelse. Formuleringen forslås derfor ændret i overensstemmelse med principmeddelelsen.

"Din boform, og den dertilhørende støtte, kan have betydning for antallet af timer, som du kan bevilges. Hvis du modtager ledsagelse efter andre bestemmelser, vil der bliver taget højde for dette i den samlede vurdering, således at dit samlede antal ledsagertimer ikke overstiger 15 timer pr. måned".

Kommunen skal være opmærksom på, at den ledsagelse, der sker i regi af botilbuddet alene kan fratrækkes, hvis der er tale om ledsagelse til aktiviteter, som er selvvalgte.

2.4. § 107

Følgende fremgår af kvalitetsstandard: "Du kan ikke bo varigt i denne tilbudsform, da det kun er et midlertidigt tilbud. Derfor er det et krav, at du skriver dig op til boliger".

Ankestyrelsen bemærker, at kravet om opskrivning til boliger bør præciseres i forhold til, at det ikke omfatter de borgere, der er i afklaring i forhold til et længerevarende botilbud efter serviceloven.

Følgende fremgår også: "I et midlertidigt botilbud får du et samlet tilbud af socialpædagogisk støtte og praktisk hjælp".

Ankestyrelsen bemærker, at der i et botilbud også kan være mulighed for ledsagelse efter § 97.

Følgende fremgår: "Det forventes af dig, at du deltager aktivt i at arbejde med de indsatsmål som du selv er med til at sætte i forbindelse med, at du bor i denne boform".

Dette bør omformuleres i lyset af principmeddelelse 2-18. I principmeddelelsen er angivet retningslinjer for borgere, der ikke samarbejder om indsatsmålene.

Følgende fremgår: "Der vil blive truffet afgørelse om en egenbetaling, ud fra din økonomisk situation, for din midlertidige bolig (husleje, el og varme). Din egenbetaling fastsættes af din rådgiver efter lovregulerede gældende principper".

Ankestyrelsen bemærker, at der kan indgå yderligere parametre end de ovenfor nævnte. Kommunen skal i den forbindelse være opmærksom på principmeddelelse 25-18, hvor der bl.a. nævnes eksempler på andre udgifter.

2.5. § 108

Følgende fremgår: "Du kan bo permanent i denne tilbudsform".

Ankestyrelsen anbefaler, at sætningen ændres til: "Du kan som udgangspunkt bo permanent i denne tilbudsform".

På den måde er der i kvalitetsstandarden også taget højde for den situation, hvor en borger ikke længere opfylder betingelserne for at bo i et længerevarende botilbud efter serviceloven.

Følgende fremgår også: "I et længerevarende botilbud får du et samlet tilbud af socialpædagogisk støtte og praktisk hjælp og pleje". Som ved midlertidigt botilbud bør ledsagelse efter § 97 også tilføjes.

2.6. ABL § 105:

Under målgruppevurdering for et tilbud efter § 105 skal kommunen være opmærksom på principmeddelelse 72-14. Af denne fremgår det, at en borger med nedsat funktionsevne i så betydelig grad, at det ikke kunne forenes med et botilbud omfattet af lejelovens regler, kunne ikke anvises et botilbud efter almenboliglovens § 105 om almene ældreboliger.

Det fremgår videre under "*hvem kan få hjælpen?*", at personer, der skal mentalundersøges, eller domfældte personer med betydelig nedsat psykiske funktionsevne – også prøveløsladte, er omfattet. Denne persongruppe er alene omfattet af servicelovens § 108, stk. 7 og ikke af ABL § 105, stk. 2, og bør slettes under ABL § 105, stk. 2. Der henvises til servicelovens § 108, stk.7, og bekendtgørelse om rammeaftaler m.v. på det sociale område og på det almene ældreboligområde.

Følgende fremgår også: "*Du kan bo permanent i denne tilbudsform*". Dette bør ændres til: "*Du kan bo permanent i denne lejlighed*".

Bemærkninger vedrørende kommunens afgørelser i forhold til midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107 og helhedsvurdering

Ved en bevilling af et midlertidigt botilbud vil der typisk være behov for hjælp efter andre bestemmelser, særligt socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Vi skal gøre kommunen opmærksom på, at tildelte serviceydelser i et botilbud kan være med til at pege på botilbuddets egnethed. Kommunen kan derfor med fordel træffe en samlet afgørelse om den øvrige hjælp. På den måde får borgeren en samlet vurdering af hjælpen i det midlertidige botilbud.

Praksisbeskrivelse for udmøntning af Ankestyrelsens principafgørelse

Kommunen har i denne beskrivelse forholdt sig til, hvordan principmeddelelse 10-19 kan udmøntes i praksis, da servicelovens § 83 og § 85 hører til i to forskellige afdelinger.

Under "procedure" fremgår det, at visitator vurderer behov for personlig og praktisk hjælp efter servicelovens § 83. Ankestyrelsen bemærker, at oplysning af sagen skal ske ud fra en helhedsvurdering af borgerens behov – uanset hvem der deltager i visitationsbesøget.

Afsnittet "*vurdering af sygepleje*". Dette bør udgå i sin helhed. Sundhedsopgaver hører ikke under servicelovens § 83, se f.eks. principmeddelelse 55-17. Det bemærkes i øvrigt, at hvis der skal ske delegation af sygeplejeopgaver er det den behandlende læge, der vurderer det.



Ankestyrelsen



Ankestyrelsen

7998 Statsservice

Tlf.: 33 41 12 00

www.ast.dk



**Social- og
Boligstyrelsen**

Social- og Boligstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf.: 72 42 37 00

www.sbst.dk