

Bilag F

Spørgsmål og svar til voksenudredningsmetoden

1.1	FAQ.....	3
1.1.1	Sagsåbning.....	3
1.1.2	Udredning.....	4
1.1.3	Faglig vurdering.....	9
1.1.4	Indsatsformål og indsatsmål.....	10
1.1.5	Indstilling.....	11
1.1.6	Handleplan.....	12
1.1.7	Afgørelse.....	13
1.1.8	Bestilling.....	14
1.1.9	Opfølgning.....	15
1.1.10	Begreber.....	18
1.1.11	Skala.....	20
1.1.12	Enkeltsagsprincippet.....	23

1.1 FAQ

Dette bilag indeholder en liste med typisk stillede spørgsmål og svar til voksenudredningsmetoden. Spørgsmålene er inddelt efter de seks faser i et sagsbehandlingsforløb samt centrale temaer i metoden.

1.1.1 Sagsåbning

1. Skal redskab til sagsåbning altid anvendes?

Svar: Redskabet til sagsåbning skal anvendes, når sagsbehandleren vurderer, at der er grundlag for at påbegynde en ansøgningssag. (At der er tale om en ansøgningssag er vel at mærke ikke det samme som, at borgeren ved, hvilken indsats vedkommende ansøger om, jfr. punktet nedenfor.) Redskabet understøtter, at sagsbehandleren udfører en række lovgivningsbestemte aktiviteter i forbindelse med at åbne en sag. Der er således ikke hensigten, at redskabet skal anvendes på rådgivnings- og vejledningssager, men det er op til kommunen selv at beslutte det.

2. Hvorfor skal man afkrydse ydelser og tilbud i sagsåbningen?

Svar: Sagsbehandleren bør kun angive ydelser og tilbud på dette tidspunkt, såfremt borgeren har en klar ansøgning om en konkret indsats, (fx hvis borgeren søger om dækning af nødvendige merudgifter eller et hjælpemiddel). Afkrydsning af ydelser og tilbud hjælper i disse tilfælde sagsbehandleren til at konkretisere, hvad borgeren søger om hjælp til og dermed grundlaget for at indhente oplysninger i den konkrete sag. Hvis ansøgningen er uklar i forhold til ønskede indsatser, skal sagsbehandleren udelukkende beskrive borgerens henvendelse i prosatekst.

3. Hvad gør man, hvis borgerens ansøgning er uklar?

Svar: Hvis henvendelsen fra borgeren ikke indebærer en klar ansøgning, skal sagsbehandleren kort beskrive borgerens henvendelse/problemstilling i prosatekst og herefter være opmærksom på at få præciseret ansøgningen som led i den efterfølgende udredning af borgeren.

4. Hvor meget skal udfyldes i redskabet?

Svar: Redskabet er udformet, så der kun skal udfyldes, hvad der er relevant i den enkelte sag. Sagsbehandleren skal dokumentere de oplysninger, som er tilstrækkelige for at igangsætte en egentlig udredning af borgeren. Som minimum skal sagsbehandleren registrere henvendelsesårsagen, og hvor henvendelsen kommer fra, samt registrere om borger er orienteret om rettigheder og pligter i det kommende sagsbehandlingsforløb.

5. Hvilke rettigheder skal man oplyse borgeren om?

Svar: I hver enkelt sag skal sagsbehandlere vurdere, hvilke rettigheder der på dette tidspunkt i sagsforløbet er behov for at oplyse borgeren om. Sagsåbningsredskabet giver mulighed for at dokumentere, at borgeren er informeret om:

- Ret til bisidder og partsrepræsentant
- At oplysningerne registreres elektronisk.

1.1.2 Udredning

Temaerne:

1. Hvad er årsagen til, at det netop er disse temaer, som indgår i metoden?

Svar: For at belyse hvordan borgerens funktionsevnenedsættelse påvirker borgernes mulighed for aktivitet og deltagelse, er udredningsmetoden bygget op omkring 11 temaer, som dækker forskellige centrale aspekter af borgerens liv og situation. Temaerne skal bidrage til at afdække alle relevante aspekter af de ofte sammensatte og komplekse problemstillinger, som målgrupperne oplever.

Valget af temaerne har taget udgangspunkt i en kortlægning af nationale og internationale udredningsmetoder. De er samtidig udvalgt og afprøvet i tæt dialog med sagsbehandlere og med en række faglige eksperter på området, hvor konklusionen har været, at temaerne er dækkende for områdets mange forskellige målgrupper.

2. Er temaerne ikke mest rettet mod handicapområdet og i mindre grad udsatteområdet?

Svar: Nej. Temaerne er udviklet med sagsbehandlere i to parallelle spor: Et med handicapsagsbehandlere og et med udsattesagsbehandlere. Begge grupper af sagsbehandlere pegede næsten samstemmende på de temaer der er udvalgt, og de dækker således både handicap- eller udsatteområdet. Det vil selvfølgelig være op til den enkelte sagsbehandlers faglige vurdering at anvende temaerne korrekt. Temaerne er kvalificeret gennem en kortlægning af nationale og internationale udredningsmetoder og er ydermere udviklet i tæt dialog med en række faglige eksperter på området.

3. Hvordan skal fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og socialt problem anvendes anderledes end de øvrige temaer?

Svar: Under temaerne fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og socialt problem skal sagsbehandleren dokumentere de objektive forhold, som vedrører borgerens funktionsnedsættelse. Det er kun de rent faktuelle forhold, som registreres her, idet udredningen af hvorledes funktionsnedsættelsen påvirker borgerens liv, foretages gennem de resterende 7 temaer, som vedrører aktivitet og deltagelse. Det kan eksempelvis være en borger som har et nedsat kognitivt niveau på grund af senhjerneskade. Her skal sagsbehandleren dokumentere de faktuelle forhold vedrørende funktionsnedsættelsen under temaet psykisk funktionsnedsættelse, og derefter afdække måden hvorpå funktionsnedsættelsen påvirker borgerens liv under de resterende relevante temaer.

4. Skal man udfylde alle temaer?

Svar: Nej, kun hvis sagsbehandleren vurderer, at alle temaer er relevante i den pågældende sag, hvilket nok sjældent vil være tilfældet. Det er således sagsbehandlerens opgave, med afsæt i borgerens situation og ansøgning, at vurdere hvilke temaer, som skal indgå i udredningen. I nogle tilfælde vil det være relevant at afdække få temaer, i andre tilfælde vil være relevant at afdække alle temaer i udredningen.

5. Skal man udfylde alle felter indenfor et udredningstema?

Svar: Nej, ikke nødvendigvis. Som udgangspunkt skal feltet ”oplysninger fra borgeren” altid udfyldes i det omfang, det er muligt og relevant.

Feltet ”Oplysninger fra andre” udfyldes kun, såfremt der anvendes oplysninger fra eksterne aktører/partner i sagsoplysningen. Hvis borgeren ikke selv har mulighed for at give udtryk for sine behov, kan der under feltet ”Oplysninger fra andre” noteres oplysninger fra evt. værge.

Feltet til ”sagsbehandlers bemærkninger” udfyldes såfremt sagsbehandler vurderer, at oplysningerne fra borgeren og eventuelle andre parter ikke er tilstrækkelige eller retvisende. Feltet behøver derfor ikke altid at blive udfyldt.

6. Hvad må man skrive i feltet med sagsbehandlers bemærkninger?

Svar: Feltet anvendes til at dokumentere sagsbehandlerens egne observationer og analyse i forhold til borgerens ressourcer, udfordringer og problemstillinger inden for det behandlede tema. Det kan fx indeholde bemærkninger til, hvorfor man som sagsbehandler har vurderet, at borgeren har et bestemt funktionsniveau på det behandlede tema. Sagsbehandleren skal ikke her beskrive, hvilken støtte borgeren bør tildeles.

Sagsbehandleren vurderer i det enkelte tilfælde, om der er behov for at dokumentere observationer og/eller analyse inden for det afdækkede tema. Hvis sagsbehandleren vurderer, at oplysninger fra borger og/eller fra andre er dækkende for temaet, og at disse oplysninger entydigt underbygger det funktionsniveau, som sagsbehandleren fastsætter (scoren på temaet), er det ikke nødvendigt at skrive i feltet med sagsbehandlers bemærkninger.

7. Hvilken betydning har hjælpemidler og pårørende i forhold til scoren i den samlede vurdering (skala)?

Svar: I den samlede vurdering skal sagsbehandleren vurdere borgerens samlede funktionsniveau inklusiv hjælpemidler, men uden hjælp fra pårørende. Det kan eksempelvis være en ung fysisk handicappet borger, hvis støttebehov er kompenseret, fordi vedkommende er hjemmeboende. I dette tilfælde skal hjælpen fra vedkommendes familie ikke indgå i vurderingen af funktionsniveauet. Omvendt skal en kørestol eller et andet teknisk hjælpemiddel indgå i vurderingen.

8. Skal behandling, eks. psykologbehandling, medtages som ”medicin” og derfor inkluderes i vurderingen af borgers evner når der scores, eller skal det karakteriseres som personassistance og derfor ikke medtages i vurderingen af scores?

Svar: Psykologbehandling skal sidestilles med andre former for støtte, fx socialpædagogisk støtte. Det giver ikke mening, at se psykologbehandling som hverken medicin eller hjælpemiddel.

Det kan være svært at trække eksisterende støtte fra, men logikken er, at hvis eksisterende støtte (fx et botilbud eller behandling) tælles med, vil det skabe et misvisende billede af borgerens funktionsniveau.

9. Hvordan håndterer man, at en oplysning er relevant for flere forskellige temaer?

Svar: Oplysningerne dokumenteres der, hvor sagsbehandleren vurderer, at det er mest relevant. Det er i sådanne tilfælde hensigtsmæssigt at slå op i begrebsdefinitionerne for at afklare, hvor forskellige emner ”hører hjemme”. Hvis der er andre temaer, hvor oplysningerne også har relevans, skal sagsbehandleren sørge for at beskrive, hvordan oplysningerne specifikt indvirker på hvert af temaerne. Det kan eksempelvis være en udtalelse fra en psykolog, som berører flere temaer. Der skal selvfølgelig tages praktiske hensyn:

- Hvis man er meget i tvivl om placering, så lad være med at gå i stå, men vælg en placering. Det vigtigste er ofte at få oplysningen med.
- Hvis man vurderer, at der er tale om ren gentagelse, bør man vælge kun at skrive oplysningen et sted.

10. Hvor skal borgerens diagnose skrives?

Svar: Hvis borgeren har fået stillet en diagnose, som er relevant i forhold til ansøgningen, bør det fremgå af temaerne psykisk funktionsnedsættelse eller fysisk funktionsnedsættelse. Sagsbehandleren kan dokumentere oplysninger vedrørende en specifik diagnose fra fx praktiserende læge, speciallæge eller hospital, under feltet ”oplysninger fra andre”. Det skal understreges, at diagnoser kun skal dokumenteres, hvis der er foretaget en lægelig udredning.

11. Hvordan sikres borgerinddragelse, hvis det er svært at inddrage borgeren i udredningen, fx hvis borgeren ikke har noget sprog?

Svar: Det er myndighedens ansvar, at sagsbehandlingen tilrettelægges således, at borgeren kan inddrages bedst muligt. Det er således op til sagsbehandlerens faglige vurdering evt. i dialog med borgeren, hvordan borgerens inddragelse og synspunkter bedst sikres. Sagsbehandleren kan eksempelvis afholde møder i borgerens hjem eller sikre, at meget svage borgere medbringer en bisidder.

12. Hvis en værge udtaler sig på vegne af borgeren, hvor skal det så noteres?

Svar: Det skal dokumenteres under feltet ”oplysninger fra andre”. Selvom værgen juridisk set udtaler sig på vegne af borgeren, er det dog fortsat værgens synspunkter og holdninger, hvorfor det mest hensigtsmæssigt dokumenteres under ”oplysninger fra andre”.

13. Hvordan dokumenterer man, at man ikke er enig i borgerens vurdering?

Svar: Hvis sagsbehandleren ikke er enig i borgerens vurdering af egen situation, skal det fremgå af feltet ”sagsbehandlers bemærkninger” under det pågældende tema.

14. Hvad skal feltet ’behandlede temaer’ bruges til?

Svar: I feltet skal sagsbehandleren angive hvilke undertemaer, der er blevet afdækket under det givne tema. Det skal angives i stikord. Eksempelvis kan sagsbehandleren under temaet ”almindelig daglig livsførelse” angive ”indkøb, tøjvask” i feltet ”behandlede temaer”.

Dokumentation af behandlede undertemaer er med til at give sagsbehandleren et overblik over, hvad der konkret er blevet drøftet under de forskellige temaer. Endvidere synliggøres grundlaget for funktionsvurderingen på det enkelte tema.

15. Hvad skal man gøre, hvis man gerne vil udrede forhold, som ikke er nævnt i undertemaerne?

Svar: Undertemaerne er eksempler på, hvad der kan afdækkes under temaet og er således ikke udtømmende. Sagsbehandleren

har derfor mulighed for selv at angive andre forhold under det tema som sagsbehandleren mener, at det bedst hører til

16. Kan man godt anvende udredningen selvom man arbejder ud fra en trænende/recovery tilgang til borgeren, hvor borgeren først endeligt udredes efter et indledende udrednings/træningsforløb?

Svar: Ja. Hvordan udredningen anvendes er op til den enkelte kommune. Udredningen kan således både anvendes som en 'før- og eftermåling' af borgerens funktionsniveau. Dvs. at borgeren udredes inden og efter der er iværksat træning. Derved vil det være muligt at identificere hvorvidt der er sket en udvikling i borgerens funktionsniveau. Kommunen kan ligeledes vælge først at udrede borgeren endeligt efter et indledende træningsforløb. Det vil derfor være op til kommunen at bestemme hvordan metodens udredningsdel bringes bedst til anvendelse i forhold til at understøtte kommunens prioriteringer og organisering på området. Endeligt vil det være muligt for kommunen at iværksætte indsatser hvor der hyppigt følges op på hvorvidt indsatsformål og indsatsmål er opnået og der derfor er behov for en ny udredning af borgeren.

1.1.3 Faglig vurdering

1. Hvor lang skal den faglige vurdering være?

Svar: Der er ikke noget generelt krav til, hvor lang den faglige vurdering skal være, da behov for detaljeringsgrad kan variere meget fra sag til sag. Den faglige vurdering skal dog være så lang, at den indeholder en sammenstilling og samlet faglig analyse af de oplysninger, som er afdækket i udredningen. Det er i den faglige analyse, at oplysninger under de forskellige temaer knyttes sammen. Dette omfatter en stillingtagen til borgerens ansøgning, en vurdering af borgerens situation, om borgeren er berettiget til en indsats og i givet fald hvilken type indsats.

2. Må der stå nye oplysninger i den faglige vurdering i forhold til udredningen?

Svar: Nej. Den faglige vurdering skal være selv bærende og udelukkende være baseret på oplysninger som kan genfindes i udredningen. Der må således ikke fremgå nye oplysninger i den faglige vurdering, som ikke allerede er afdækket under udredningen.

3. Hvordan kan den faglige vurdering struktureres?

Svar: Den faglige vurdering kan med fordel struktureres i tre dele. Først en samlet analyse og vurdering af borgerens situation. Dernæst en vurdering af hvorvidt borgeren er berettiget til hjælp og til sidst en vurdering af, hvilke konkrete indsatser der i givet fald kan tilgodese borgerens behov.

4. Skal der stå noget om borgerens ønsker i den faglige vurdering?

Svar: Ja. Sagsbehandleren skal også kort samle op på borgerens ønsker, motivation m.m.

1.1.4 Indsatsformål og indsatsmål

1. Hvorfor skal man formulere formål og mål før valg af indsats?

Svar: Indsatsformål og indsatsmål skal være retningsgivende for hvilken indsats, der vælges til borgeren og hvilke resultater, indsatsen skal føre til. Formulering af indsatsformål og indsatsmål tager afsæt i sagsbehandlerens faglige vurdering. Derfor skal sagsbehandleren formulere formålet med hjælpen før valg af konkret indsats.

2. Vi er vant til at bruge nogle rigtig gode standardformuleringer for formålet med hjælpen. Kan vi ikke bruge dem længere?

Svar: Nej, ikke hvis de ikke passer til borgerens situation. Indsatsformålet skal tage udgangspunkt i en konkret faglig vurdering af borgerens behov og det overordnede formål for indsatsen til den konkrete borger.

3. Vores udførere mener ikke, at det er myndighedens rolle at formulere konkrete målsætninger?

Svar: Det er myndigheden, der træffer afgørelse om, hvilken indsats der er nødvendig for den enkelte borger og hvilke mål, der

skal opnås med indsatsen. Indsatsmålene udgør således dels grundlaget for bestillingen af indsatsen og dermed en rettesnor for udførers arbejde med borgeren, og indgår dels som grundlag for opfølgning på indsatsen. Derfor er det vigtigt, at det er myndigheden, som formulerer målene for indsatsen. Der behøver ikke at være mange mål, men hvis de ikke er konkrete, kan man ikke følge op på dem. Udfører kan vælge at detaljere målene yderligere i den pædagogiske plan.

1.1.5 Indstilling

1. Skal man anvende indstillingen, hvis sagsbehandleren har den fulde kompetence til bevilling?

Svar: Nej, det er ikke nødvendigt.

2. Skal man vedlægge andre oplysninger end indstillingen til visitationsudvalget?

Svar: Erfaringer har vist, at indstillingsdokumentet er med til at målrette oplysninger til visitationsudvalget, og indstillingen er som udgangspunkt selv bærende. Af indstillingen fremgår den samlede faglige vurdering, som kan læses uden udredningsskemaet. Derfor skal visitationsudvalget som udgangspunkt udelukkende have indstillingsdokumentet. Det er dog op til den enkelte kommune at fastlægge, hvorvidt der er brug for yderligere oplysninger.

3. Hvorfor kan visitationsudvalget ikke bare få udredningen?

Svar: For at effektivisere processen er indstillingen udviklet, så visitationsudvalget udelukkende får de nødvendige oplysninger om borgerens situation. Hvis det i nogle tilfælde er nødvendigt, at visitationsudvalget også får fx udredningen, kan denne også gøres tilgængelig for visitationsudvalget. Sagsbehandlere og mellemledere på området har dog vurderet, at udredningen i de fleste tilfælde vil indeholde flere oplysninger end nødvendigt.

4. Hvorfor skal man angive alternative indsatser?

Svar: Det er ikke et krav i lovgivningen at opstille alternative indsatser, men ud fra hensynet om at vælge den bedste indsats til prisen, kan det være gavnligt at overveje forskellige alternative

indsatser. Typisk beslutter man på kommunalt niveau, om man ønsker at følge denne fremgangsmåde.

1.1.6 Handleplan

1. Hvem er relevante modtagere af handleplanen?

Svar: Kommunen har pligt til at tilbyde borgeren, at der udarbejdes en handleplan for indsatsen, når der ydes hjælp til borgere inden for følgende målgruppe:

1. Personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller
2. Personer med alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder.
3. For personer for hvem der foretages foranstaltninger efter Servicelovens §136 stk.1 (optagelse i særligt botilbud §129 og enhver form for magtanvendelse) skal der altid udarbejdes § 141 handleplan

Udover disse bestemmelser, skal kommunen for øvrige borgere skønne, hvorvidt det vil være hensigtsmæssigt at tilbyde borgeren en handleplan. Borgeren kan dog altid fravælge at få udarbejdet en handleplan.

2. Samler handleplanen alle indsatser for den enkelte borger?

Svar: Handleplanen samler oplysninger om den indsats, som er bevilget borgeren. Hvis borgeren modtager indsatser fra andre forvaltninger, vil det som udgangspunkt være hensigtsmæssigt, at også disse indsatser samles i en overordnet handleplan. Metodens handleplan kan derfor godt indeholde mål og indsatser fra andre forvaltninger, såfremt det vurderes relevant for borgeren.

3. Hvis borgeren bliver tildelt flere ydelser – eksempelvis midlertidigt botilbud, dagtilbud og kørsel – kan der så laves én handleplan der dækker de 3 ydelser?

Svar: Ja. §141-handleplanen i Voksenudredningsmetoden er tænkt bredt og samlende på tværs af ydelser. Formålet med at

udarbejde §141-handleplanen er bl.a. at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats.

4. Skal der stå noget om borgerens drømme, ønsker og fremtid i handleplanen?

Svar: Borgerens drømme og ønsker for fremtiden bør afdækkes i udredningen af borgerens situation. Handleplanen er imidlertid et samarbejdsredskab omkring *indsatsen* mellem myndighed og borger. Derfor indeholder handleplanen udelukkende konkrete mål som er knyttet til den bevilgede indsats.

5. Hvornår i processen skal handleplanen udarbejdes?

Svar: Arbejdet med handleplanen påbegyndes, når sagsbehandleren vurderer, at der skal igangsættes en indsats. Handleplanen skal først afsluttes, når der er truffet endelig afgørelse om indsatsen, da handleplanen bl.a. beskriver hvilke formål og mål med den indsats der træffes afgørelse om.

1.1.7 Afgørelse

1. Skal det fremgå af afgørelsen, hvilket konkret tilbud borgeren har fået/skal møde op i?

Svar: Det er tilladt at skrive i afgørelsen, i hvilket konkret tilbud borgeren tildeles en indsats. Afgørelsen behøver dog ikke at indeholde det konkrete tilbud borgeren tildeles, men *skal* indeholde hvilken type tilbud borgeren tildeles, fx at borgeren tildeles et midlertidigt botilbud, men ikke konkret navn og adresse på tilbuddet.

2. Hvad skal begrundelsen indeholde?

Svar: Begrundelsen skal indeholde hovedhensyn og faktiske oplysninger i sagen. Den skal indeholde en kort argumentation for, hvorfor borgeren opfylder kravene til at få tildelt en ydelse – eller afslag/delvist afslag. Begrundelsen er rettet mod borgeren og skal derfor være skrevet i et borgerrettet sprog. Begrundelsen skal forholde sig til de konkrete og individuelle forhold omkring borgerens ansøgning og situation.

3. Kan man lave standard-begrundelser, hvis man har fundet nogle gode formuleringer?

Svar: Nej. Begrundelsen skal forholde sig til de konkrete forhold omkring borgerens situation og ansøgning.

1.1.8 Bestilling

1. Hvorfor skal der udarbejdes en bestilling?

Svar: Handleplanen er myndighedens samarbejdsredskab i forhold til borgeren, hvor mål for indsatsen afstemmes med borgerens ønsker og forudsætninger. Bestillingen er derimod myndighedens samarbejdsredskab med den konkrete leverandør. Bestillingen målretter og samler de oplysninger, der er nødvendige for, at udfører kan igangsætte og levere indsatsen. Dermed skabes et overblik og grundlag for samarbejde og forventningsafstemning om indsatsen mellem udfører og myndighed. Redskabet til bestilling tydeliggør, at det er myndighedens ansvar at bevilge indsatsen og formulere målsætninger herfor, hvorefter det er udførers opgave at levere indsatsen i overensstemmelse med målsætningerne. Udfører bør udarbejde en pædagogisk plan eller behandlingsplan, som afspejler de opstillede mål og tydeliggør, hvordan der arbejdes med at opnå disse.

2. Kan sagsbehandleren vente med at opstille mål, til borgeren har været i gang med indsatsen i en periode?

Svar: Ja, i enkelte tilfælde kan det være relevant at vente med at formulere de konkrete mål for indsatsen. Det kan fx være borgere, som er meget svingende i deres tilstand, og hvor der kan være behov for at følge dem over en periode (fx i et botilbud) med henblik på at kunne opnå mere viden om borgerens problemstillinger, inden der kan opstilles realistiske mål. I disse tilfælde, kan det være relevant at vente med at formulere målene med indsatsen, indtil der er større klarhed over udfordringer, ressourcer og behov.

3. Må man vedhæfte andre dokumenter til udfører end bestillingen?

Svar: Ja. Udfører skal have de oplysninger, som er nødvendige for at igangsætte og levere indsatsen. Sagsbehandleren afgør derfor i den enkelte situation, hvilke oplysninger udfører bør have, evt. på baggrund af dialog med udfører. Hvad der er nødvendige oplysninger, kan afhænge af en lang række faktorer fx borgerens situation, den konkrete indsats, kompleksiteten i problemstillingerne osv. På den baggrund kan sagsbehandler fx vurdere, at det er nødvendigt, at udfører også modtager udredningen.

4. *Hvornår skal bestillingen udarbejdes, hvis der er venteliste på tilbuddet?*

Svar: Hvis der er venteliste på et tilbud, udarbejdes bestilling til tilbuddet først, når indsatsen er tæt på at kunne igangsættes. I den mellemliggende periode kan der udarbejdes en bestilling på en evt. midlertidig indsats. Når der er plads på det tilbud, hvor borger står på venteliste, udarbejdes en ny bestilling.

5. *Skal man også udarbejde en bestilling, hvis indsatsen ikke leveres af en udfører?*

Svar: Nej. Der udarbejdes udelukkende en bestilling på indsatser hvor der er en udfører involveret, det være sig en intern kommunal udfører, en regional udfører eller en privat udfører. Hvis borgeren fx udelukkende tildeles merudgiftsydelse, udarbejdes der således ikke en bestilling.

6. *Hvordan anvender man bestillingen, hvis borgeren modtager flere indsatser fra forskellige udførere?*

Svar: Udfører skal via bestillingen kunne få et samlet overblik over den indsats, som myndigheden bestiller hos udfører. Der udarbejdes altså én bestilling til den enkelte udfører. Hvis den samlede indsats består af fx et botilbud, som leveres af én udfører og et beskyttet beskæftigelsestilbud, som leveres af en anden udfører, skal sagsbehandleren udarbejde 2 bestillinger, én til hver udfører.

1.1.9 Opfølgning

1. *Hvad er forskellen på opfølgning og individuelt tilsyn?*

Svar: Opfølgningen handler om at følge systematisk op på de målsætninger, der er sat for indsatsen. Sagsbehandleren skal vurdere, i hvilket omfang målsætningerne fortsat er relevante for borgerens situation og justere indsatsen og/eller målsætningerne derefter.

Det individuelle tilsyn er bredt formuleret i lovgivningen. Tilsynet kan opfattes som havende et særskilt fokus på borgerens trivsel og velbefindende, fx i botilbuddet. Det vil ofte være sådan, at borgerens trivsel og situation kan vurderes i forbindelse med opfølgningen, men sagsbehandleren bør dog være særlig opmærksom på borgerens trivsel isoleret set, hvis der skal gennemføres et individuelt tilsyn – uanset konklusionen på indsatsen og målsætningerne.

2. *Hvornår skal man anvende opfølgningsskemaet? Og hvordan indgår handleplanen i opfølgningen?*

Svar: Opfølgningsskemaet anvendes ved opfølgningsmødet med hhv. borger og udfører. Målsætningerne fra borgerens handleplan indgår i opfølgningsskemaet, og handleplanen bør opdateres efter opfølgningsmødet.

3. *Hvordan skal man forberede opfølgningen og det individuelle tilsyn?*

Svar: Forberedelse til opfølgningsmødet vil typisk omfatte en gennemgang af den seneste udredning, den aktuelle handleplan og de opstillede mål og målsætninger for indsatsen. Derudover bør sagsbehandleren bede udfører om at give en status på indsatsen forud for opfølgningsmødet. Endvidere bør sagsbehandleren inden opfølgningen danne sig et overblik over økonomien omkring indsatsen til borgeren, hvilket fx kan handle om at vurdere de forskellige udgiftsposter for indsatsen, tjekke om der er sket en prisudvikling og i givet fald hvorfor samt følge op på, hvorvidt der betales eventuelle tillægstakster. Sagsbehandleren skal endvidere undersøge, om der er foretaget magtanvendelse i den forudgående periode.

4. *Skal borgeren deltage ved opfølgningsmødet?*

Svar: Ja. Opfølgingsmødet skal tilrettelægges, så borger har mulighed for at deltage. Hvis det ikke er muligt, bør der deltage en repræsentant for borgeren, eksempelvis værge eller pårørende.

5. *Hvad er udførers rolle i forbindelse med opfølgningen?*

Svar: Forud for opfølgningen bør sagsbehandleren bede udfører om at gøre status på indsatsen. Udfører skal beskrive, hvordan der er blevet arbejdet med borgerens mål, og hvilken grad af målopfyldelse, der er opnået. Hvis der er opstået nye forhold vedrørende borgers situation, er det også relevant, at udfører formidler dette til sagsbehandleren.

6. *Skal man udarbejde en ny udredning efter at have gennemført en opfølgning?*

Svar: Sagsbehandleren skal altid sikre sig, at borgerens udredning er opdateret, uanset om der er tale om mindre eller større ændringer eller en bekræftelse af status quo. Hvis sagsbehandleren blot skal opdatere udredningen, tager sagsbehandleren en kopi og opdaterer udredningen, som så datostemples på ny. Hvis sagsbehandleren vurderer, at der er sket betydelige ændringer i borgerens situation eller borgeren søger om noget helt nyt, bør der udarbejdes en ny udredning af de relevante temaer, der berøres.

7. *Hvornår er det relevant at udarbejde en ny handleplan?*

Svar: Det kommer an på udfaldet af opfølgingsmødet. Ofte vil det dog være relevant at opdatere handleplanen med indsatsens varighed, herunder næste opfølgningstidspunkt. Når handleplanen ændres, bør den også sendes til borger.

8. *Hvad gør vi med "gamle sager", som er udarbejdet før voksenudredningsmetoden?*

Svar: Redskaberne i voksenudredningsmetoden kan anvendes fleksibelt alt efter hvilket sagstrin sagsbehandleren beskæftiger sig med. Dermed er det muligt at tilrettelægge en smidig overgang til at anvende metoden i eksisterende sager. Fx vil det i sager, hvor der allerede er igangsat en indsats, være naturligt at anvende metodens opfølgningsskema, når sagsbehandleren skal forberede og dokumentere opfølgningen i sagen. Alt efter hvilke konklusioner opfølgningen giver anledning til, vil det herefter

være naturligt at anvende metoden udredningsskema, hvis der er behov for en revurdering af borgerens situation og behov.

1.1.10 Begreber

1. Hvorfor anvende særlige begreber for tilbud og ydelser?

Svar: I metoden er der udviklet en række fælles begreber/kategorier for tilbud og ydelser med henblik på at kunne registrere indsatsen.

Ydelsesbegreberne dækker over de lovbestemte ydelser på handicap- og udsatte voksneområdet. Begreberne kan dels bruges til at beskrive, hvad borgeren søger om hjælp til, og hvad borgeren tildeles, fx ”støtte til personlig pleje”, ”aktivitets og samværsydelse” eller ”genoptræning”.

Tilbudsbegreberne skal forstås som den overordnede organisatoriske ramme, inden for hvilke en eller flere ydelser leveres. Der er fem overordnede begreber for tilbud: ”dagtilbud”, ”botilbud”, ”udgående tilbud”, ”ambulant tilbud” og ”tilbud med myndighedsbeføjelse”. Hvis indsatsen eksempelvis leveres af en døgninstitution, registreres det som ”botilbud”. Dokumentation af ydelser og tilbud betyder, at indsatsen beskrives mere præcist end kommunernes nuværende registreringspraksis, som typisk udelukkende sker ud fra hvilken paragraf, som indsatsen tildeles efter. Det skal understreges, at begreberne er en ny kategorisering, som skaber mere entydighed i statistik og i bestillingen til leverandører. De er ikke udviklet med henblik på at erstatte sagsbehandlernes dagligdags sprog i kommunikationen med borgeren.

2. Hvorfor er der ikke en ydelse under socialpædagogisk støtte, der hedder struktur i hverdagen?

Svar: Formålet med ydelseskategorierne er at beskrive indsatsen til borgeren på en konkret og præcis måde. ”Struktur i hverdagen” bruges ofte som samlebetegnelse for en lang række aktiviteter, som borgeren skal kunne, men er ikke defineret præcist. Derfor er der udarbejdet ydelseskategorier, der muliggør, at sagsbehandleren afkrydser mere præcist, hvad der er behov for støtte til, fx ”kontakt og samvær”, ”administration” eller ”indkøb

og kost”. Det kan sammen med mål og formål med indsats være med til at tydeliggøre overfor udfører, hvad der skal arbejdes med.

3. *Hvordan kobler kommunerne begreberne til egne ydelser og serviceniveauer?*

Svar: Begreberne for tilbud og ydelser er nationale standardklassifikationer for handicap- og udsatte voksneområdet, som skal skabe en fælles terminologi på området. Det er op til den enkelte kommune at foretage en evt. lokal tilpasning til eget serviceniveau, hvis kommunerne vurderer, at der er behov for det.

4. *Må vi lave vores egne underbegreber til de eksisterende begreber i metoden, som passer til vores organisering og hverdag?*

Svar: Ja, men vær opmærksom på, at det vil være en fordel for kommunen at anvende en række af begreberne i metoden, da de bl.a. forventes at komme til at indgå i indberetningen til Danmarks Statistik. Data baseret på begreberne sendes også til Det Fælles Kommunale Ledelsesinformation (FLIS), hvor kommunerne kan sammenligne sig, for yderligere oplysninger se <http://www.kombit.dk/flis>.

5. *Hvornår skal man registrere målgrupper?*

Svar: Man skal kun registrere borgerens målgruppe, hvis der træffes afgørelse om at tildele en indsats. Målgruppen angives ud fra borgerens alder, funktionsnedsættelse og/eller socialt problem og kun med afsæt i den konkrete tildeling. Man kan forstå målgrupperne som væsentlige problemstillinger, der ligger til grund for afgørelsen. Der skal derfor ikke registreres en målgruppe, hvis borgeren ikke tildeles en indsats. Og registreringen af målgruppe kan således være forskellig alt afhængig af, hvad der træffes afgørelse om.

6. *På hvilket detaljeringsniveau skal man angive målgruppe? Skal man sætte kryds for alle niveauer, hvis det ikke er tydeligt, hvilken undermålgruppe borgeren er i?*

Svar: Målgruppen registreres så præcist, som det er muligt. Hvis sagsbehandleren eksempelvis ved, hvilken specifik funktionsnedsættelse der er tale om – fx ”kommunikationsnedsættelse” – registreres dette. Hvis

sagsbehandleren ikke har tilstrækkelig information til at angive den specifikke funktionsnedsættelse, anvendes den mere overordnede kategori.

7. *Hvad hvis borgeren tilhører flere målgrupper/har flere diagnoser?*

Svar: Generelt skal der angives de funktionsnedsættelser, som er relevante for den enkelte afgørelse. Det kan være, at en borger både har et socialt problem og en psykisk funktionsnedsættelse som årsager til tildelingen af en indsats.

1.1.11 Skala

1. *Hvad skal skalaen til vurdering af funktionsniveau (den samlede score) bruges til?*

Svar: På grundlag af udredningen skal sagsbehandleren vurdere borgerens samlede funktionsniveau. I modsætning til vurderingen af det specifikke funktionsniveau under hvert tema, viser den samlede score et generelt billede af borgernes situation/funktionsniveau. Den samlede funktionsvurdering udgør en beslutningsstøtte for sagsbehandleren og kan give en overordnet indikation af, i hvilket omfang borgeren har behov for støtte. Endvidere skaber den samlede funktionsvurdering grundlag for opsamling af struktureret ledelsesinformation om borgerne inden for den enkelte kommune. Der er ikke er knyttet konkrete ydelser/tilbud til kategoriseringen – der må ikke ske en automatik i tildelingen.

2. *Hvorfor anvende én skala for temaerne og en anden for samlet score?*

Svar: De to skalaer har lige mange niveauer og samme navngivning, men er opdelt på hhv. 0-4 og A-E for at understrege, at den samlede funktionsvurdering ikke er et gennemsnit af funktionsvurderingerne for de enkelte temaer. Den samlede score er sagsbehandlerens faglige vurdering af borgerens samlede ressourcer og begrænsninger. Den samlede score kan således ikke beregnes, men beror på sagsbehandlerens faglige skøn.

3. *Hvad skal man bruge scoren på de enkelte temaer til?*

Svar: Skalaen skal bruges til flere formål. For det første kan den bidrage til at skabe en ensartet standard for vurdering af borgeres funktionsnedsættelse, idet anvendelsen af skalaen giver et fælles grundlag for at diskutere og sammenligne vurderinger på tværs af sagsbehandlere og på tværs af målgrupper. Erfaringer viser, at skalaen og angivelse af funktionsniveau er velegnet som et fagligt refleksionsværktøj, hvor sagsbehandlere med udgangspunkt i konkrete sager kan drøfte og sammenligne angivelse af score og argumentationen bag. Dernæst kan funktionsvurderingen udgøre beslutningsstøtte til sagsbehandlerens samlede faglige vurdering af borgerens situation, behov og ressourcer ved at give sagsbehandleren et overblik over borgerens funktionsniveau på tværs af de afdækkede temaer. Endvidere kan funktionsvurderingen understøtte formulering af mål for indsatsen. Fx kan scoren indgå direkte i målsætningerne (fx ”fastholde funktionsniveauet på 2”) eller som grundlag for at vurdere, hvilken type indsats, som kan fastholde eller forbedre borgerens funktionsniveau. Endelig muliggør funktionsvurderingen opsamling af data om borgerens udvikling inden for specifikke funktionsområder over tid og dermed grundlag for effektmåling i den enkelte sag.

4. *Skal man score anderledes på temaerne fysisk funktionsnedsættelse, psykisk funktionsnedsættelse og socialt problem i forhold til de andre temaer?*

Svar: Ja. Scoren på de tre temaer skal angives uden kompenserende hjælpemidler som borgeren evt. er tildelt i forvejen. Scoren skal anvendes til at vurdere de objektive forhold omkring borgerens funktionsniveau. En borger, som eksempelvis er fysisk handicappet, men kompenseret med hjælpemidler, vil således skulle vurderes uden effekten af disse hjælpemidler.

5. *Skal man altid score på de temaer, man har udredt?*

Svar: Ja. Det er med til at give sagsbehandleren et samlet overblik over funktionsniveauet på de behandlede temaer og opsamle viden om borgernes tyngde på de enkelte temaer. Erfaringer fra DHUV-projektet viser endvidere, at angivelse af funktionsniveau

er med til at skærpe sagsbehandlerens opmærksomhed på, om de enkelte temaer er tilstrækkelig udredt.

6. *Hvad betyder de forskellige trin i skalaen?*

Svar: Funktionsniveauet angives på en skala fra 0 til 4:

- 0 = Intet problem (ingen, fraværende, ubetydeligt)
- 1 = Let problem (en smule, lidt)
- 2 = Moderat problem (middel, noget)
- 3 = Svært problem (omfattende, meget)
- 4 = Fuldstændigt problem (totalt, kan ikke).

Det er besluttet ikke at eksemplificere de forskellige niveauer i skalaen yderligere, da målgruppernes problemstillinger på handicap- og udsatte voksneområdet typisk er så komplekse og forskelligartede, at en uddybende eksemplificering af niveauerne ikke vil kunne blive tilstrækkelig præcis. Det giver samtidig skalaen den styrke, at den netop er robust overfor den store forskellighed i målgrupperne på området.

7. *Hvordan fastlægger man den samlede score?*

Svar: Den samlede score er sagsbehandlerens faglige vurdering af borgerens samlede ressourcer og begrænsninger. Det betyder, at de relevante temaer i udredningen vil have varierende betydning for vurderingen af det samlede funktionsniveau. Der kan eksempelvis være en borger, som har lav score på de enkelte temaer i udredningen, men får en høj score på den samlede funktionsvurdering på grund af kompleksiteten i problemstillingerne samlet set.

Scoren angives endvidere med borgerens eksisterende hjælpemidler, men uden hjælp fra familie og netværk.

8. *Hvilken betydning har den samlede score for, hvilken ydelse borgeren er berettiget til?*

Svar: Den samlede score udgør alene en indikation af omfanget af borgerens støttebehov. Der er ikke knyttet konkrete ydelser til vurderingen, da der ikke må ske en automatik i tildelingen af støtte. På tværs af sagerne kan den samlede score anvendes til at opsamle viden om kommunens målgrupper.

1.1.12 Enkeltsagsprincippet

1. Hvad er enkeltsag og enkeltsagsprincippet?

Enkeltsagsprincippet er et princip for organisering af forvaltningens sager, og en måde at afgrænse sager i en defineret mindste-enhed (lig med enkeltsager). Formålet er at understøtte forvaltningslovgivningen og administrative formål, herunder gøre sagerne mere overskuelige for myndigheden selv. Enkeltsagsprincippet kan anvendes på såvel afgørelsessager som anden forvaltningsvirksomhed. For afgørelsessager er en enkeltsag defineret ved 'oplysninger der ligger til grund for en afgørelse'.

Hvis der er truffet eksempelvis tre afgørelser i forhold til en borger udgør disse tre enkeltsager en samlesag. Enkeltsagsprincippet medvirker til at der kan skelnes mellem den enkelte ansøgning/afgørelse og den samlede mængde ansøgninger/afgørelser i forhold til en borger. Læs mere om enkeltsagsprincippet her: <http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Enkeltsagsprincippet-id59178/>

2. Betyder enkeltsagsprincippet at eksempelvis sagsåbning, udredning og handleplan i Voksenudredningsmetoden kun kan omhandle én ydelse?

Nej. Enkeltsagsprincippet definerer ikke, hvordan Voksenudredningsmetoden anvendes i den daglige sagsbehandling.

Voksenudredningsmetoden kan sagtens bruges i sager, hvor borger søger om flere forskellige ydelser på samme tid, eller hvor borgers problemstilling betyder, at der tildeles flere ydelser på baggrund af sagsoplysning og sagsvurdering. I de tilfælde kan sagsbehandler lave en samlet udredning, hvor det for ansøgningen relevante afdækkes i én udredning. Udredningen bliver således en fase, hvor sagsbehandleren bliver klogere på problemet og borger. Handleplanen samler oplysninger om den indsats som bevilges borger – også når der er tale om flere ydelser, eller hvis borger tildeles flere og forskellige indsatser på tværs af forvaltninger.

3. Hvordan anvender man bestillingen, hvis borgeren modtager flere indsatser fra forskellige udførere?

Udfører skal via bestillingen kunne få et samlet overblik over den indsats, som myndigheden bestiller hos udfører. Der udarbejdes altså én bestilling til den enkelte udfører. Hvis den samlede indsats består af fx et botilbud, som leveres af én udfører og et beskyttet beskæftigelsestilbud, som leveres af en anden udfører, skal sagsbehandleren udarbejde 2 bestillinger, én til hver udfører.

Ved flere udførere, kan det være hensigtsmæssigt at bruge felterne der omhandler koordination i bestilling og handleplan.