



Taskforcen

på handicapområdet

Statusrapport
Frederikssund
Kommune

Indhold

Indledning.....	2
Statusrapportens datagrundlag.....	2
Taskforcens samlede vurdering.....	3
Taskforcens bemærkninger til kommunens redegørelse.....	4
Politik og strategi.....	4
Faglig ledelse og sparring.....	5
Udredning, vurdering og afgørelse.....	6
Handleplan og bestilling.....	8
Opfølgning på indsatsen.....	9
Helhed og sammenhæng.....	10
Ledelsesinformation og styring.....	12
Bilag 1: Ankestyrelsens juridiske gennemgang af 20 sager.....	14
Bilag 2: VISOs socialfaglige gennemgang af fem sager.....	55
Bilag 3: Kommunes afsluttende redegørelse.....	63
Bilag 4: Taskforcens ydelser i udviklingsforløbet.....	90

Indledning

Denne rapport præsenterer resultatet af taskforcen på handicapområdet (herefter taskforcen) og Frederikssund Kommunes status på kommunens udviklingsarbejde på voksenhandicapområdet. Rapporten er udarbejdet i forbindelse med et samlet analyse- og udviklingsforløb i Frederikssund Kommune, der blev igangsat i september 2021. Selve udviklingsforløbet er igangsat maj 2022.

Statusrapporten tager udgangspunkt i anbefalingerne, som taskforcen gav i den oprindelige analyserapport. De anbefalinger har Frederikssund Kommune, understøttet af taskforcen, arbejdet videre med i det efterfølgende udviklingsforløb. Statusrapporten giver en indikation af kommunens styrker og udfordringer på området og en indikation af, hvilke områder kommunen med fordel kan arbejde videre med efter udviklingsforløbets afslutning.

Statusrapportens datagrundlag

Statusrapporten er baseret på følgende:

- En gennemgang af 12 sager fra Frederikssund Kommune. Sagerne er vurderet juridisk af Ankestyrelsen. Af de 12 sager er udvalgt fem sager, som VISO har foretaget en socialfaglig sagsgennemgang af. Ankestyrelsens juridiske gennemgang af 12 sager og VISOs socialfaglige vurdering af fem af disse sager giver et indtryk af den aktuelle sagsbehandlingskvalitet inden for de områder, hvor der var opmærksomhedspunkter ved den første sagsgennemgang i 2021. Resultaterne af den juridiske og den socialfaglige sagsgennemgang fremgår af bilag 1 og 2.
- Kommunens egen redegørelse fremsendt af Frederikssund Kommune. Som afslutning på samarbejdet har kommunen udarbejdet en samlet redegørelse, der beskriver de mål og delmål, kommunen havde sat sig, hvilke mål og delmål kommunen vurderer at have opnået, samt hvilke indsatsområder kommunen fortsat arbejder med. Frederikssund Kommunes redegørelse er vedlagt som bilag 3.

Taskforcen tager forbehold for, at den juridiske sagsgennemgang kun omfatter 12 sager og den socialfaglige sagsgennemgang kun omfatter fem sager. Taskforcen er desuden opmærksom på, at kommunen kan have gennemført tiltag, hvis virkning først er slået igennem, efter de pågældende sager er blevet indhentet.

Taskforcens samlede vurdering

Hvor taskforcen i den indledende analyse konkluderede, at Frederikssund Kommune var på vej til at sikre et fælles fagligt grundlag for sagsbehandlingen, så er det nu taskforcens overordnede vurdering, at kommunen er godt på vej.

I forbindelse med taskforce-forløbet har Frederikssund Kommune arbejdet med alle taskforcens anbefalinger. Kommunen har blandt andet udarbejdet en strategi for data og ledelsesinformation samt en kompetenceudviklingsstrategi. Begge strategier er udmøntet i en række initiativer og er koblet til kommunens arbejde med ledelsestilsyn. Desuden har kommunen igangsat aktiviteter, som skal sikre fælles læring blandt rådgiverne på baggrund af hjemvisninger og principmeddelelser fra Ankestyrelsen.

Frederikssund Kommune har også gennemført et stort arbejde med at opdatere mange af sine politikker, styringsdokumenter og arbejdsgangsbeskrivelser, samt at udarbejde nye efter behov. Det har bidraget til at styrke kommunens praksis for udredning, arbejdet med handleplaner, opfølgning og det tværfaglige samarbejde. Mange af de udviklede og opdaterede redskaber er allerede taget i brug, mens andre er ved at blive implementeret.

Kommunen har også styrket sin praksis inden for udredning, vurdering og afgørelse i forhold til sin brug af Voksenudredningsmetoden og inddragelse af borgeren samt relevante fagpersoner. Dog peger den juridiske sagsgennemgang på, at kommunen fortsat skal arbejde med at sikre overholdelse af reglerne om flytning uden samtykke og frit valg. Kommunen skal ligeledes fortsat være opmærksom på at styrke sin praksis for overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Endelig bør kommunen sikre fælles læring af Ankestyrelsens principmeddelelser, fx om snitfladen mellem servicelovens §§ 83 og 85.

Endeligt fremgår det af både den juridiske sagsgennemgang og den socialfaglige sagsgennemgang, at det af flere af sagerne ikke fremgår klart, om de er tilstrækkeligt oplyste. I flere sager ses også udredninger og afgørelser, som savner en vurdering af og en begrundelse for, hvordan den valgte indsats imødekommer borgerens samlede støttebehov. Den manglende oplysning af sagerne ses at have betydning for vurdering af borgerens støttebehov og valg af relevant indsats, ligesom det gør det vanskeligt at formulere konkrete indsatsmål sammen med borgerne. Derfor anbefaler taskforcen, at Frederikssund Kommune fortsat har fokus på at styrke oplysning og begrundelse i sagsbehandlingen.

Taskforcens bemærkninger til kommunens redegørelse

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

Politik og strategi

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune arbejdede med at udbrede kendskabet til handicappolitikken samt andre relevante politikker, og sikrede at disse blev omsat i relevante styringsdokumenter.

Taskforcen anbefalede ydermere, at kommunen opdaterede sine kvalitetsstandarder jævnfør Ankestyrelsens bemærkninger dertil. Taskforcen anbefalede også, at kommunen satte fokus på at sikre systematisk anvendelse af kvalitetsstandarderne i sagsbehandlingen. Desuden anbefalede taskforcen, at Frederikssund Kommune satte fokus på at udarbejde og implementere yderligere relevante styringsdokumenter for voksenhandicapområdet såsom retningsangivende og målsættende handleplaner og retningslinjer.

Endeligt anbefalede taskforcen, at Frederikssund Kommune opstillede konkrete mål for voksenhandicapområdet i forbindelse med udarbejdelsen af politikker, strategier og handleplaner.

Kommunens redegørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at der er vedtaget en opdateret handicap- og psykiatripolitik gældende for 2023-2026. Politikken er udmøntet i en handleplan samt en udviklingsplan for det voksenspecialiserede myndighedsområde: *Sammen om socialfaglig kvalitet 2022-2024*. Kommunen har inddraget relevante interessenter i arbejdet med handicap- og psykiatripolitikken og udmøntningen deraf, og arbejder aktivt med at udbrede kendskabet til kommunens politikker og strategier blandt sine rådgivere.

Frederikssund Kommune har opdateret sine kvalitetsstandarder på baggrund af taskforcens anbefalinger dertil, og de er politisk godkendte i november 2023. Kommunens rådgivere er opmærksomme på, at kvalitetsstandarderne indgår som en del af begrundelsesgrundlaget og aktuelt pågår et arbejde med at implementere brugen af kvalitetsstandarderne i den faste sagsbehandlingspraksis.

Endelig fremgår det af kommunens redegørelse, at handleplanen for den opdaterede handicap- og psykiatripolitik understøttes af projektbeskrivelser indeholdende konkrete leverancer, aktiviteter og tidsplaner.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er langt i forhold til at sikre en hensigtsmæssig praksis i forhold til temaet Politik og Strategi. Kommunen har arbejdet med alle taskforcens anbefalinger i forhold til handicappolitikken og udmøntningen deraf i relevante styringsdokumenter.

Kommunen har desuden opdateret sine kvalitetsstandarder på baggrund af taskforcens anbefalinger dertil. Imidlertid fremgår det af den juridiske sagsgennemgang, at kvalitetsstandarderne fortsat ikke ses anvendt i sagsbehandling. Taskforcen anbefaler derfor, at kommunen prioriterer implementeringsarbejdet i forhold til at sikre, at kvalitetsstandarderne anvendes systematisk i sagsbehandlingen.

Faglig ledelse og sparring

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune etablerede en fast praksis for fælles læring på baggrund af kommunens klagesager og Ankestyrelsens principmeddelelser. Taskforcen vurderede også, at kommunen med fordel kunne understøtte rammerne for ledelsesmæssig sparring yderligere, samt tilbyde supervision til sagsbehandlerne.

Ydermere anbefalede taskforcen, at der blev udarbejdet en strategi for kompetenceudvikling, der er koblet til målsætninger og udviklingsbehov for området.

Endeligt anbefalede taskforcen, at kommunen udarbejdede et koncept for ledelsestilsyn og anvendte resultaterne herfra til læring og kompetenceudvikling.

Kommunens redegørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at der er etableret regelmæssige møder, hvor rådgiverne kan drøfte afgørelser fra Ankestyrelsen samt høre om principmeddelelser og andre relevante juridiske emner. Desuden har kommunen ansat en faglig koordinator og har gennemført regelmæssig supervision siden 2022. Disse tiltag har givet rådgiverne redskaber og ideer til arbejdet med svære borgersager samt har styrket arbejdsmiljøet.

Frederikssund Kommune har også udarbejdet en kompetenceudviklingsstrategi, der er struktureret omkring fem temaer (Borgerinddragelse, Voksenudredningsmetoden 2.0, Juridiske kompetencer, Opfølgning på mål og indsatser, og Helhedsorientering). Strategien skal sikre, at rådgiverne har de rette kompetencer til at levere sagsbehandling af høj kvalitet. Kommunen har allerede igangsat flere initiativer på baggrund af kompetenceudviklingsstrategiens målsætninger og forventer løbende at igangsætte yderligere aktiviteter og processer, der understøtter alle fem temaer.

Kommunen deltager i Social- og Boligstyrelsens arbejde med at udvikle og implementere et fælleskommunalt redskab til ledelsestilsyn sideløbende med taskforce-forløbet. I den sammenhæng har kommunen løbende gennemført ledelsestilsyn. Frederikssund Kommune forventer fremadrettet, at de ved hjælp af ledelsestilsynet bedre vil kunne vurdere og udvikle på kvaliteten af kommunens sagsbehandling. Det er desuden kommunens forventning, at ledelsestilsynet kan bruges aktivt til planlægning af den fortsatte kompetenceudvikling.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er langt i forhold til at sikre en hensigtsmæssig praksis i forhold til temaet Faglige ledelse og sparring. Kommunen har arbejdet med alle taskforcens anbefalinger.

Kommunen har blandt andet udarbejdet en kompetenceudviklingsstrategi, som er udmøntet i flere aktuelle og kommende initiativer og aktiviteter jævnfør taskforcens anbefalinger. Kompetenceudviklingsstrategien er koblet til målsætningerne for området og kommunens ledelsestilsyn. Desuden har kommunen oprettet en række aktiviteter, som skal sikre fælles læring blandt rådgiverne på baggrund af blandt andet hjemvisninger og principmeddelelser fra Ankestyrelsen.

Udredning, vurdering og afgørelse

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune fortsat understøttede ensartet implementering og anvendelse af arbejdsgange og brevskebeloner. Taskforcen vurderede, at kommunen med fordel kunne supplere eksisterende arbejdsgange med paragraf- og fasespecifikke tjeklister og tidsfrister samt væsentlige juridiske opmærksomhedspunkter.

Desuden anbefalede taskforcen, at kommunen med fordel kunne være opmærksom på at indhente oplysninger fra læger og andre specialister, i tilfælde hvor der kunne være tvivl om borgerens trivsel eller hvorvidt borgeren er i stand til at give samtykke.

Taskforcen anbefalede herudover, at Frederikssund Kommune styrkede sin praksis for udredning, vurdering og afgørelse på følgende områder:

- Stedlig og faglig kompetence og vejledning om frit valg
- Begrundelse i afgørelserne
- Anvendelse af offentliggjort praksis
- Oplysning af sagerne.

Yderligere anbefalede taskforcen, at Frederikssund Kommune understøttede en ensartet praksis for inddragelse af borgerne og deres netværk samt dokumentation heraf gennem registrering af borgernes oplysninger i sagerne og brug af dagsordner og referater.

Endeligt anbefalede taskforcen, at kommunen opdaterede sin klagevejledning, sikrede at egne sagsbehandlingsfrister overholdes og styrkede sin praksis om at orientere borgerne, hvis sagsbehandlingsfristen overskrides.

Kommunens redegørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at kommunen har udarbejdet en række arbejdsgangsbeskrivelser og brevskebeloner, med inddragelse og efterfølgende drøftelse med afdelingens rådgivere. Brevskebelonerne er blevet evalueret og justeret i efteråret 2023, og der er sat fokus på implementeringen skabelonerne.

Kommunen vurderer, at brugen af arbejdsgangsbeskrivelserne og brevs-kabeloner har ført til større ensartethed i sagsbehandlingen. Arbejdsgangene indeholder desuden tjeklister, som er med til at minimere risikoen for fejl og mangler i sagsbehandlingen. Kommunen bemærker desuden, at der gennem anvendelse af arbejdsgangsbeskrivelser blandt andet er skabt større opmærksomhed på inddragelse af relevante fagpersoner, fx i sager, hvor der er spørgsmål om borgerens evne til at give samtykke.

Som resultat af udviklingen og implementering af arbejdsgange samt den generelle styrkelse af rådgivernes juridiske kompetencer, vurderer kommunen, at kvaliteten af kommunens sagsbehandling og afgørelser er øget, hvilket ses i kommunens ledelsestilsyn. Kommunen beskriver dog, at der fortsat er behov for udvikling af paragrafspecifikke arbejdsgangsbeskrivelser for blandt andet serviceloven §§ 107 og 108 samt almenboliglovens § 105.

Yderligere beskriver kommunen, at de har styrket praksis for inddragelse af borgerne samt dokumentation heraf. Frederikssund Kommune forventer, at den øgede borgerinddragelse vil have en positiv effekt på samarbejdet med borgeren og dennes pårørende samt på de bevilgede indsatser.

Endeligt fremgår det af kommunens redegørelse, at praksis for overholdelse af klagefrister er styrket, og at borgerne i højere grad end tidligere oplyses om eventuelle overskridelser af kommunens sagsbehandlingsfrister.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er på vej til at sikre en hensigtsmæssig praksis for sit arbejde med udredning, vurdering og afgørelse. Kommunen har arbejdet med alle taskforcens anbefalinger.

Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at Frederikssund Kommune har styrket sin praksis i anvendelse af VUM til udredning af borgernes støttebehov. Her ses en øget aktiv stillingtagen til udredningens formål, oplysning og til borgernes funktionsniveau i sagerne. Det fremgår desuden af den socialfaglige sagsgennemgang, at kommunen inddrager oplysninger om tidligere foranstaltninger i alle sager, hvor det er relevant, ligesom der er registreret lægefaglige diagnoser i alle sagerne.

Det fremgår dog af både den socialfaglig sagsgennemgang og af den juridiske sagsgennemgang, at der fortsat ses flere eksempler på, at udredninger og afgørelser mangler en vurdering af og begrundelse for, hvordan den valgte indsats imødekommer borgernes samlede støttebehov. Desuden kunne oplysninger om borgernes funktionsniveau på temaniveau med fordel skrives frem. I flere tilfælde er sagerne således ikke tilstrækkeligt oplyst til, at der kan foretages en konkret og individuel vurderinger af borgerens støttebehov. Derfor fastholder taskforcen sin anbefaling om, at kommunen styrker sin praksis for oplysning og begrundelse af sagerne.

I forhold til inddragelse ses en styrket praksis på tværs af den socialfaglige og den juridiske sagsgennemgang, hvor borgerne og/eller værgerne er inddraget i alle sager. I den socialfaglige sagsgennemgang beskrives en styrket praksis med øget fokus på sætte rammer for møder, der imødekommer borgernes specifikke vilkår og behov. I de fleste tilfælde foreligger referater af samtalerne og borgernes perspektiv indgår i alle udredninger.

I den socialfaglige og den juridiske sagsgennemgang ses imidlertid også eksempler, hvor Familieretshuset skulle have været inddraget. Det skyldes, at kommunen skulle have indstillet til Familieretshuset om optagelse i botilbud samt manglende vejledning om frit valg. Den samme problemstilling gjorde sig gældende i den juridiske sagsgennemgangen i 2021. Det fremgår dog af kommunens egen redegørelse, at der fortsat er behov for udvikling af arbejdsgangsbeskrivelserne vedrørende netop botilbud, hvilket kunne pege på, at kommunen er opmærksom på problemstillingen. Det er taskforcen vurdering, at Frederikssund Kommune skal prioritere arbejdet med at sikre, at der er opmærksomhed på borgerens evne til at give samtykke, og at reglerne om flytning uden samtykke overholdes. Kommunen skal også sikre, at der vejledes fyldestgørende om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud.

Desuden peger den juridiske sagsgennemgang på enkelte tilfælde, hvor kommunens ikke er opmærksomme på offentliggjort praksis, eksempelvis i forhold til snitflader mellem personlig og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte jævnfør servicelovens §§ 83 og 85. Derfor anbefaler taskforcen, at kommunen fortsat har fokus på at styrke den fælles læring og formidling af Ankestyrelsens principmeddelelser.

Endelig viser den juridiske sagsgennemgang, at der stadig er potentiale for forbedring af kommunens praksis i forhold til at overholde egne sagsbehandlingsfrister og orientere borgerne om eventuelle overskridelser.

Handleplan og bestilling

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune udarbejdede retningslinjer samt etablerede en ensartet praksis for brugen af handleplaner.

Desuden anbefalede taskforcen, at kommunen ensrettede sin praksis for at dele formål og mål med borgeren, eksempelvis gennem handleplanen.

Kommunens redegørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at rådgiverne i forbindelse med taskforceforløbet har modtaget undervisning i brug af handleplaner. Kommunen har på baggrund heraf etableret en arbejdsgang, hvor handleplaner udarbejdes som en del af referatet efter et opfølgingsmøde, som sendes til borgeren. Kommunen vurderer, at den nye arbejdsgang har ført til en ensretning i udarbejdelsen af handleplaner. Der følges op, på om arbejdsgangen følges, via ledelsestilsyn.

Endvidere har kommunen besluttet, at formål og mål med bevilgede indsatser fremover skal fremgå af afgørelsesbrevet. Desuden er tilbuddet til borgerne om at modtage en handleplan skrevet ind i alle kommunes afgørelseskabeloner. Kommunen forventer, at øget gennemsigtighed om arbejdet med handleplaner og mål, vil styrke borgerens aktive deltagelse samt føre til et bedre samarbejde mellem borgere og rådgivere.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er godt på vej til at sikre en hensigtsmæssig praksis for sit arbejde med temaet Handleplan og bestilling.

Det fremgår af den juridiske sagsgennemgang, at kommunen kun i én enkelt sag har forsømt at tilbyde en handleplan til en borger, som er i målgruppen herfor. I alle de sager, hvor der er udarbejdet en handleplan, opfylder handleplanerne kravene i servicelovens § 141. Det ses tillige i den socialfaglige sagsgennemgang, at kommunen nu har en tydelig ensartet praksis for udarbejdelse af handleplaner. Handleplanerne indeholder alle et overblik over indsatsen og der er anført en opfølgingsdato. Dog kunne de koordinerende elementer tydeliggøres mere.

Både i den socialfaglige og juridiske sagsgennemgang ses en uensartet praksis for formulering af formål og mål. Indsatsmålene i handleplanerne er overordnet beskrevet, og er i mange tilfælde snarere beskrivelser af indsatsområder end retningsgivende mål for indsatsen. Imidlertid peger den socialfaglige sagsgennemgang på, at jo bedre indsiget rådgiveren synes at have i borgerens støttebehov – det vil sige, at jo bedre en sag er oplyst og begrundet, desto bedre indsatsmål formuleres der.

Opfølgning på indsatsen

Anbefalinger i analyserapporten

Taskercen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune satte fokus på at overholde retningslinjerne for opfølgingsfrekvensen samt at sikre tydelig dokumentation af opfølgningen.

Taskercen anbefalede desuden, at kommunen understøttede borgerinddragelse gennem brug af dagsordener og mødereferater.

Kommunens redegørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at *Afdeling for Voksenstøtte* har opdateret sine retningslinjer vedrørende opfølgingsfrekvens. Desuden fastsættes opfølgingsdatoer for borgernes indsatser nu på baggrund af en konkret og individuel vurdering af behovet for opfølgning.

Rådgivernes og udføreres kendskab til kommunens arbejdsgang for opfølgning er styrket, og der er udarbejdet en særskilt skabelon til et sagsnotat i kommunens fagsystem Cura. Sagsnotatet hjælper til at sikre, at kommunen registrerer afgørelser i forbindelse med opfølgningen. I fagsystemet er der desuden udarbejdet en oversigt over rådgivernes kommende opfølgninger, hvilket understøtter samarbejdet mellem rådgiverne, borgerne og udførerne. Der følges op på opfølgningen via ledelsestilsyn og erfaringerne hermed er, at kommunens praksis for opfølgning samt dokumentation heraf er styrket.

Endvidere har kommunens rådgivere deltaget i et kommunikationskursus, hvor der blandt andet har været fokus på inddragelse af borgere og pårørende og samarbejdsrelationen med dem. Kommunen har endvidere udarbejdet en række brevskebeloner til brug i forbindelse med opfølgingsmøder. Kommunen oplever at brugen af brevskebelonerne har ført til en mere ensartet inddragelse af kommunens borgere i opfølgningen.

I første halvår af 2024 sætter Frederikssund Kommune yderligere fokus på samspillet mellem borgerne, udfører og kommunen i forbindelse med implementeringen af VUM 2.0.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er godt på vej til at sikre en ensartet og systematisk praksis for opfølgning. Kommunen har arbejdet med alle taskforcens anbefalinger.

Kommunen har opdateret sine retningslinjer for opfølgning, og det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at kommunen har overvejende ensartet opfølgingspraksis. Den socialfaglige sagsgennemgang peger på, at kommunens praksis for opfølgning på borgernes indsatser er systematisk og kvalificeret, og at kommunen understøtter borgernes inddragelse deri. Desuden ses et godt samarbejde med udfører om mødeindkaldelse og overlevering af nødvendige oplysninger i forbindelse med opfølgning.

I den juridiske sagsgennemgang ses imidlertid to eksempler på sager, hvor der ikke er oplysninger om opfølgning. I den socialfaglige sagsgennemgang beskrives ét sådant eksempel, hvor kommunens retningslinjer vedrørende opfølgning ikke følges. Det skyldes, at der sker pludselige og af sagsbehandler uforudsete ændringer i borgerens indsats. Således peger både den juridiske og den socialfaglige sagsgennemgang samlet set på, at kommunen fortsat kan styrke sin opfølgingspraksis i sager, der *ikke* forløber som planlagt, og hvor der sker uforudsete ændringer i borgers indsats.

Frederikssund Kommune kan derfor med fordel opdatere sine retningslinjer for opfølgning på sager, der ikke forløber som planlagt.

Helhed og sammenhæng

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune styrkede samarbejdet mellem voksenhandicapområdet, beskæftigelsesområdet og sundhedsområdet, eksempelvis ved udarbejdelse af fælles procedurer for håndteringen af det tværfaglige samarbejde. Taskforcen anbefalede desuden, at kommunen styrkede de tværfaglige mødefora, der retter sig mod samarbejdet i sager, der kræver en tværfaglig indsats.

Taskforcen anbefalede også, at kommunen udarbejdede en procedure vedrørende samarbejdet for overgangen fra barn til voksen, der også indeholdte retningslinjer for mødet med den unge og dennes netværk. Endvidere anbefalede taskforcen, at kommunen udviklede et fælles overblik over de unge, der forventes at overgå til voksenhandicapområdet i en given periode.

Taskforcen anbefalede desuden, at Frederikssund Kommune styrkede brugen af fagsystemet Cura til understøttelse af det tværfaglige samarbejde. Desuden anbefalede taskforcen, at kommunen prioriterede at ensarte praksis for inddragelse af borgerne og deres relevante netværk i det tværfaglige arbejde.

Endelig anbefalede taskforcen, at Frederikssund Kommune tydeliggjorde rolle- og ansvarsfordeling imellem voksenhandicapområdet og dets samarbejdspartnere samt indførte fælles beslutningsreferater i forbindelse med det tværfaglige samarbejde.

Kommunens redegørelse

Det fremgår af kommunens redegørelse, at samarbejdet med beskæftigelsesområdet er styrket med en skriftlig arbejdsgang for samarbejdet mellem Ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte. Kommunen har desuden implementeret en ny arbejdsgang for overgangen fra barn til voksen. Arbejdsgangene foreskriver blandt andet, hvordan rådgiverne dokumenterer aftaler vedrørende det tværfaglige samarbejde i konkrete sager.

De tværgående arbejdsgange har bidraget til en tydeligere rolle- og ansvarsfordeling mellem rådgiverne på tværs af teams. Det styrkede samarbejde ses blandt andet ved, at sagsbehandling efter voksenparagrafferne begynder tidligere ved overgangen fra unge til voksen. Kommunen arbejder aktuelt på at udvikle et fælles overblik over de unge i kommunen, som skal overgå til voksenområdet.

Afdeling for Voksenstøtte har desuden gennemført drøftelser med Rådgivningshuset om brugen af Voksenudredningsmetoden og fagsystemet Cura med henblik på at opnå en mere ensartet sagsbehandling vedrørende servicelovens § 85. Det besluttes i foråret 2024, i hvilket omfang Rådgivningshuset skal anvende elementer fra VUM 2.0 som dokumentationsmetode i Cura, og dermed også hvor konsekvent Cura skal bruges i samarbejdet over til Afdeling for Voksenstøtte.

Endelig har Afdeling for Voksenstøtte gennemført et seks-dages kursus om kommunikation i et myndighedsperspektiv sammen med rådgiverne fra Visitation og hjælpemidler. Det har styrket et allerede velfungerende samarbejde med yderligere kendskab til hinanden arbejdsområder og -vilkår. På kommunikationskurset har desuden været fokus på borgerinddragelse under hensyntagen til den enkelte borgers behov. Det understøttes med fælles retningslinjer og redskaber såsom brevskeletter. Kommunen fortsætter arbejdet med at skabe en ensartet praksis for borgerinddragelse i de kommende år.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er godt på vej til at sikre en hensigtsmæssig praksis i forhold til temaet Helhed og sammenhæng. Kommunen har arbejdet med de fleste af taskforcens anbefalinger.

Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at kommunens praksis for overgangen fra barn til voksen ses tydeligt forbedret med relevant vejledning af den unge og familien. Der udarbejdes en plan for overgangen og sagsbehandlingen er tilrettelagt således, at kommunen imødekommer den unges behov efter det 18. år. Kommunen arbejder aktuelt på at etablere et fælles overblik over unge, som forventes at overgå til voksenhandicapområdet inden for en given periode.

Frederikssund Kommune har desuden udarbejdet skriftlige arbejdsgange for flere af de tværfaglige snitflader, hvilket har styrket samarbejdet. Endvidere har kommunen gennemført drøftelser med afdelinger på beskæftigelsesområdet med henblik på at etablere en mere ensartet sagsbehandlingspraksis.

Det fremgår af den socialfaglige sagsgennemgang, at der ses flere gode eksempler på samarbejde på tværs af kommunens forvaltninger, med mødereferater i et format, der

tjener til at koordinere indsatsen omkring borgeren. Dog vurderer taskforcen, at kommunens faktiske tværfaglige samarbejde og overvejelser kunne fremgå tydeligere i sagsnoterne. Derfor anbefaler taksforcen, at kommunen styrker sin praksis for, hvordan rådgiverne dokumenterer det tværfaglige samarbejde.

Desuden peger både den socialfaglige og den juridiske sagsgennemgang på, at helhedsorienterede indsatser til borgerne ikke beskrives tilstrækkeligt. Det peger tilbage på mangler i kommunens udredninger og afgørelser, der som tidligere beskrevet ofte savner en fyldestgørende vurdering af og begrundelse for, hvordan den valgte indsats imødekommer borgerens samlede støttebehov. Derfor vurderer taskforcen, at en styrkelse af kommunens praksis for oplysning og begrundelse af sagerne også vil være en styrkelse af kommunens helhedssyn og det tværfaglige samarbejde.

Ledelsesinformation og styring

Anbefalinger i analyserapporten

Taskforcen anbefalede i analyserapporten, at Frederikssund Kommune udformede en strategi for tilvejebringelse af ledelsesinformation/viden om sagsbehandlingen og effekten af indsatser for borgerne. I forlængelse heraf blev det yderligere anbefalet, at kommunen satte fokus på omsætningen af de data, der opsamles i fagsystemet Cura, til ledelsesinformation.

Taskforcen anbefalede yderligere, at kommunen etablerede en fast kadence for formidling af relevant ledelsesinformation til sagsbehandlerne på voksenhandicapområdet. Derudover anbefalede taskforcen, at kommunen formidlede statistisk data fra Cura samt resultater af audits og ledelsestilsyn til den øverste ledelse.

Afslutningsvist anbefalede taskforcen, at Frederikssund Kommune udarbejdede en strategi for at benytte ledelsesinformation til løbende at kvalitetssikre sagsbehandlingen og dens indsatser.

Kommunens redegørelse

Frederikssund Kommune har udarbejdet en strategi for data og ledelsesinformation på det specialiserede voksenområde. Strategien beskriver kommunens rejse hen imod en mere datadrevet kultur med fokus på god datakvalitet. Kommunen vurderer, at strategien har bidraget til at tydeliggøre, hvordan viden om sagsbehandling og indsatser kan bidrage at øge kvaliteten af den støtte, borgerne modtager. Endvidere har strategien bidraget til at belyse, hvad forskellige aktører efterspørger viden om.

Kommunens strategi for data og ledelsesinformation er udmøntet i en årlig rapport, som fremlægges for rådgivere, ledelse og den politiske ledelse. Desuden sker løbende formidling af ledelsesinformation til rådgiverne på de socialfaglige møder, hvilket har styrket rådgivernes kompetencer i forhold til eksempelvis at udvælge de rette tilbud.

Med udgangspunkt i strategien for data og ledelsesinformation har kommunen taget de første skridt til at skabe en kultur, hvor der er fokus på at anvende data til at identificere fokusområder, samt på at udvikle og kvalitetssikre kommunens sagsbehandling. Kommunen arbejder fortsat på at udvikle på sin brug af ledelsesinformation til udvikling af sin praksis på voksenhandicapområdet.

Taskforcens vurdering og anbefaling

Det er taskforcens vurdering, at Frederikssund Kommune er langt i forhold til at sikre en hensigtsmæssig praksis i forhold til temaet Ledelsesinformation og styring. Kommunen har arbejdet med alle taskforcens anbefalinger.

Kommunen har udarbejdet en omfattende strategi for arbejde med data og ledelsesinformation, som sætter retning og ramme for den strategiske udvikling af voksenhandicapområdet i Frederikssund Kommune. Strategien er udmøntet i flere aktuelle og kommende initiativer og aktiviteter jævnfør taskforcens anbefalinger.

Bilag 1: Ankestyrelsens juridiske gennemgang af 20 sager

Resultater af Ankestyrelsens sagsgennemgang i Statusforløb
Voksenhandicapområdet i Frederikssund Kommune, 2. halvår 2023

Indhold

1. Indledning.....	17
1.1 Formål og afgrænsning	17
1.2 Sagskarakteristik.....	17
1.3 Vurderingskriterier.....	18
1.4 Rapportens struktur.....	18
2. Centrale konklusioner	19
3. Retlige mangler	21
3.1 Hjemmelsmangel	22
3.1.1. Manglende vejledning om frit valg	23
3.2 Begrundelsesmangel	24
3.3 Manglende sagsoplysning – Officialprincippet.....	26
3.3.1 Informeret samtykke.....	27
3.4 Forkert vurdering	28
3.5 Skøn under regel.....	30
4. Andre relevante sagsbehandlings-regler	30
4.1 Klagevejledning	31
4.2 Kvalitetsstandard/serviceniveau	31
4.3 Frist for sagens behandling.....	32
4.4 Inddragelse af borgeren og eventuelle pårørende.....	33
4.5 Handleplaner	34
4.6 Helhedsvurdering	34

4.7 Opfølgning.....	36
5. Metode, sagsindkaldelse og anvendte skalaer	37
5.1 Dato for afgørelsen:	37
5.2 Vurdering af sagerne.....	38
6. Regel- og praksisoversigt.....	39
6.1 Retlige mangler	39
6.1.1 Oplysning af sagen	39
6.1.2 Partshøring.....	40
6.1.3 Hjemmelsmangler	40
6.1.4 Konkret og individuel vurdering af borgerens behov	40
6.1.5 Begrundelse for den truffe afgørelse	40
6.2 Andre relevante sagsbehandlingsregler	41
6.2.1 Klageadgang	41
6.2.2 Tidsfrister	41
6.2.3 Borgerinddragelse.....	41
6.2.4 Om informeret samtykke.....	42
6.2.5 Handleplaner - § 141 i serviceloven.....	42
6.2.6 Kvalitetsstandarder - § 138 og § 139 i serviceloven	43
6.2.7 Helhedsvurdering	43
6.2.8 Opfølgning.....	43
6.3 Ydelser i serviceloven	44
6.3.1 Servicelovens § 85 – Socialpædagogisk støtte	44
6.3.2 Servicelovens § 96 – Borgerstyret personlig assistance	44
6.3.3 Servicelovens § 97 – Ledsageordning.....	44
6.3.4 Servicelovens § 104 – aktivitets- og samværstilbud	45
6.3.5 Servicelovens § 107 – midlertidigt botilbud	45
6.3.6 Servicelovens § 108/Almenboliglovens § 105 – længerevarende botilbud	45
6.3.7 Flytning uden samtykke	46
7. Principmeddelelser.....	46
7.1 Principmeddelelse 71-14.....	46
7.2 Principmeddelelse 72-14.....	46
7.3 Principmeddelelse 89-14.....	46
7.4 Principmeddelelse 41-15.....	47
7.5 Principmeddelelse 60-15.....	47

7.6 Principmeddelelse 78-15.....	47
7.7 Principmeddelelse 95-16.....	48
7.8 Principmeddelelse 21-17.....	48
7.9 Principmeddelelse 29-17.....	49
7.10 Principmeddelelse 57-17	49
7.11 Principmeddelelse 60-17	49
7.12 Principmeddelelse 76-17	50
7.13 Principmeddelelse 6-18.....	50
7.14 Principmeddelelse 11-18	51
7.15 Principmeddelelse 21-18	51
7.16 Principmeddelelse 22-18	51
7.17 Principmeddelelse 10-19	52
7.18 Principmeddelelse 101-19	53
7.19 Principmeddelelse 47-22	53
8. Øvrige bemærkninger	53

1. Indledning

Som led i Taskforce – Handicap gennemførte Ankestyrelsen en analyse af sagsbehandlingen i Frederikssund Kommune i 2. halvår 2021. Analysen baserede sig på en gennemgang af 18 sager på voksenhandicapområdet, og udmøntede sig i en række anbefalinger, som Frederikssund Kommune har arbejdet videre med i et udviklingsforløb i samarbejde med Taskforcen. Som afslutning på udviklingsforløbet og samarbejdet mellem Taskforcen og Frederikssund Kommune har Ankestyrelsen i 2. halvår 2023 foretaget en ny gennemgang af 12 sager på voksenhandicapområdet.

1.1 Formål og afgrænsning

Formålet med Ankestyrelsens sagsgennemgang er at bidrage til belysning af kommunens aktuelle sagsbehandling på voksenområdet efter iværksættelse af kommunens udviklingsforløb og igangsatte initiativer på området. Sagsgennemgangen giver en pejling af den aktuelle kvalitet i sagsbehandlingen på udvalgte områder. Ved gennemgangen af sagerne foretager vi ikke en prøvelse af den eller de afgørelser, der er truffet i den enkelte sag. Ankestyrelsen tager heller ikke stilling til, om borgeren i øvrigt er berettiget til den ydelse, som kommunen har truffet afgørelse om.

Resultatet af Ankestyrelsens sagsgennemgang er ikke nødvendigvis udtryk for hele Frederikssund Kommunes praksis på de udvalgte sagsområder, idet 12 sager ikke er et repræsentativt grundlag for at udtale sig om den generelle praksis. Sagsgennemgangen giver indikationer på sagspraksis i Frederikssund Kommune uden at kunne udtale sig om udbredelsen af denne praksis. Det betyder også, at der ikke kan foretages en direkte sammenligning i forhold til omfang af en given praksis før og efter udviklingsforløbet. Men vi vil løbende se tilbage på resultaterne fra sagsgennemgangen i 2021 med fokus på, hvilke eksempler vi ser i de to sagsgennemgange. Sagseksemplerne i kapitel 3 er fiktive og ikke konkrete eksempler fra sagsgennemgangen.

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 Frederikssund Kommune indkaldte Ankestyrelsen i 3. kvartal 2023 12 sager på voksenhandicapområdet. De 12 sager fordeler sig på:

- 5 sager, hvor der er truffet afgørelse om socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85
- 1 sag, hvor der er truffet afgørelse om ledsagelse efter servicelovens § 97
- 1 sag, hvor der er truffet afgørelse om aktivitets- og samværstilbud efter servicelovens § 104
- 1 sag, hvor der er truffet afgørelse om midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107

- 1 sag, hvor der er truffet afgørelse om længerevarende botilbud efter servicelovens § 108, og
- 3 sager, hvor der er truffet afgørelse om længerevarende botilbud efter almenboliglovens § 105.

De 12 sager består af 11 bevillingssager og 1 sag, hvor der er givet delvist afslag. Hvordan sagerne om bevilling og delvist afslag fordeler sig efter henholdsvis servicelovens §§ 85, 97, 104, 107, 108 og almenboliglovens § 105 ses i tabel 1.

Tabel 1 Fordeling af sager på ydelsesområder og afgørelsens resultat

	Fuldt afslag	Delvist afslag	Bevilling	I alt
SEL § 85 – socialpædagogisk støtte	0	1	4	5
SEL § 97 – ledsagelse	0	0	1	1
SEL § 104 – aktivitets- og samværstilbud	0	0	1	1
SEL § 107 – midlertidigt botilbud	0	0	1	1
SEL § 108 – længerevarende botilbud	0	0	1	1
ALB § 105 – længerevarende botilbud	0	0	3	3
I alt	0	1	11	12

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

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

- Den relevante lovbestemmelse
- Bestemmelsens lovbemærkninger
- Ankestyrelsens praksis
- Servicelovens formålsbestemmelser.

Vurderingskriterierne beskrives løbende i rapporten og uddybes 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 12 sager. I de to sidste kapitler 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 12 sager.

Retlige mangler

- **Hjemmelsmangel:** I gennemgangen af sager fra Frederikssund Kommune i både 2021 og 2023 ser vi eksempler på sager, hvor det tyder på, at kommunen ikke er opmærksom på reglen om flytning uden samtykke og vejledning om frit valg af egnet botilbud. Det skyldes, at kommunen i enkelte sager ikke har kompetencen til at optage en borger i et botilbud, når denne ikke kan give informeret samtykke, og kommunen ikke har vejledt om frit valg af botilbud. Det tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat ikke har en fast praksis for at iagttage magtanvendelsesbestemmelserne og vejlede om frit valg.
- **Begrundelsesmangel:** I gennemgangen af sager fra Frederikssund Kommune i både 2021 og 2023 ser vi eksempler på sager, hvor der er tegn på, at afgørelsen kunne være bedre begrundet. Det skyldes for eksempel, at kommunen ikke begrundede udmålingen af hjælp til borgeren tilstrækkeligt, og at kommunen ikke foretager konkrete og individuelle vurderinger af borgernes støttebehov. Det tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat skal være opmærksom på at begrunde afgørelserne tilstrækkeligt. Som tidligere beskrevet har kommunen i 2023 hovedsageligt indsendt bevillingssager, hvor der som udgangspunkt ikke er krav om en begrundelse.
- **Manglende sagsoplysning:** I gennemgangen af sager fra Frederikssund Kommune i både 2021 og 2023 ser Ankestyrelsen eksempler på sager, som tilsyneladende ikke er oplyst tilstrækkeligt. Således tyder det på, at der i visse sager blandt andet mangler oplysninger om borgerens konkrete støttebehov, borgerens funktionsniveau, hvordan kommunen er kommet frem til den konkrete udmåling af hjælpen, samt oplysninger om udmåling af det konkrete støttebehov. Derudover fremgår det i nogle sager ikke klart, om sagen er tilstrækkeligt oplyst. Det tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat skal være opmærksom på at indhente tilstrækkelige oplysninger til at kunne træffe en afgørelse.
- **Forkert vurdering:** Der er oplysninger i enkelte af sagerne fra sagsgennemgangen i både 2021 og 2023, som tyder på, at Frederikssund Kommune har foretaget en forkert vurdering. Det tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat skal arbejde med at sørge for, at relevant offentliggjort praksis bliver inddraget i forbindelse med sagsbehandlingen.
- **Skøn under regel:** Gennemgangen af sager i 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune i en enkelt sag har foretaget skøn under regel. Dette skyldes, at kommunen ikke foretager en konkret og individuel vurdering ved udmåling af hjælpen. I gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 fandt vi ingen eksempler på sager, hvor kommunen i sine afgørelser havde sat skøn under regel. Det kan tyde på, at Frederikssund Kommune i de fleste tilfælde foretager konkrete og individuelle skønsmæssige vurderinger.

- **Partshøringsmangel:** Gennemgangen af sager i 2021 og 2023 viser ikke tegn på partshøringsmangler i sagerne. Det tyder derfor på, at Frederikssund Kommune har en fast praksis for at partshøre.

Andre sagsbehandlingsregler

- **Afgørelsens klagevejledning:** Gennemgangen af sager i 2023 viste, at klagevejledningen i de 12 sager opfylder kravene i forvaltningslovens § 25. Kommunen skal dog være opmærksom på, at der også kan klages mundtligt ved fremmøde i kommunen. Sagsgennemgangen i 2021 viste, at klagevejledningen i flere sager ikke opfyldte kravene i forvaltningslovens § 25. Resultaterne i 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har en fast praksis for at udfærdige en præcis klagevejledning. I sagsgennemgangen for 2021 gav kommunen ikke klagevejledning i to sager, selvom der var tale om afgørelser, hvor der blev givet afslag, og hvor en klagevejledning derfor var et krav.
- **Kvalitetsstandard:** Gennemgangen af de 12 sager i 2023 viser tilsyneladende, at Frederikssund Kommune i største del af sagerne ikke har truffet afgørelse i henhold til kommunens kvalitetsstandard. Ankestyrelsens gennemgang af kommunens sager i 2021 viste ligeledes, at kommunens kvalitetsstandarder ikke opfyldte kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard på en række punkter. Resultaterne kunne indikere, at Frederikssund Kommune fortsat ikke har en fast praksis for at anvende kvalitetsstandarder i dens sagsbehandling.
- **Sagsbehandlingsfrister:** Ankestyrelsens gennemgang af sager i 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har offentliggjort sagsbehandlingsfrister tydeligt på deres hjemmeside, men ikke overholder disse i enkelte af de gennemgåede sager. I disse sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 3-4 uger. Kommunen har i enkelte af disse sager ikke orienteret borgeren skriftligt om, hvornår denne kan forvente en afgørelse. I gennemgangen af sager fra 2021 tydede det på, at Frederikssund Kommune i flere af sagerne ikke overholdte den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist. I disse sager var sagsbehandlingsfristen overskredet med 1-43 uger, mens den gennemsnitlige overskridelse af sagsbehandlingsfristen blandt de ni sager var 13 uger. Resultaterne tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat skal have fokus på at orientere borgeren skriftligt, når sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes. Størsteparten af sagerne er opfølgningssager, hvor det ikke er relevant at måle på denne kategori.
- **Borgerinddragelse:** Gennemgangen af sager i 2023 viser, at Frederikssund Kommune i alle sagerne tilsyneladende har inddraget borgeren og eventuelle pårørende. I Ankestyrelsens gennemgang af Frederikssund Kommunes sager i 2021 så vi eksempler på sager, hvor Frederikssund Kommune ikke havde inddraget borgeren tilstrækkeligt i sagsbehandlingen. Dette skyldtes, at kommunen i enkelte sager alene havde inddraget leverandøren, for eksempel borgerens botilbud, i sagsbehandlingen. Samtidig forelå der i sagerne ingen oplysninger om, at borgeren, dennes værges eller partsrepræsentanten var blevet inddraget i sagsbehandlingen. Det tyder på, at Frederikssund Kommune har en overvejende fast praksis for at inddrage borgeren i sagsbehandlingen.

- **Handleplan:** Gennemgangen af sager i 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har tilbudt en handleplan i flere af sagerne, og at der i flere af disse sager også er blevet udarbejdet en. De udarbejdede handleplaner opfylder kravene efter servicelovens § 141. Indsatserne og målene i handleplanerne er dog meget overordnet beskrevet, og kommunen kunne godt forklare lidt mere om, hvilke konkrete indsatser, der sættes ind med. Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste, at kommunen i flere sager tilsyneladende havde tilbudt en handleplan, mens borgeren i fem andre sager ikke blev tilbudt en handleplan. Det tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat skal være opmærksom på at tilbyde borgeren en handleplan.
- **Helhedsvurdering:** Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2023 tyder på, at kommunen i flere af sagerne tilsyneladende ikke har foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Dette skyldes, at kommunen især ikke har fokus på snitfladerne mellem personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk støtte, formålet med bestemmelserne og udmåling af støtte i botilbud. I sagsgennemgangen i 2021 så vi eksempler på sager, hvor Frederikssund Kommune havde foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte, men også flere sager, hvor kommunen ikke havde foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Det tyder på, at Frederikssund Kommune ikke har en fast praksis for at foretage en helhedsorienteret sagsbehandling, hvor borgerens samlede hjælpebehov skal vurderes.
- **Opfølgning:** Ankestyrelsens gennemgang af sager i 2023 viser, at der i enkelte af Frederikssund Kommunes sager ikke er oplysninger om opfølgning. Samtidig viste gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021, at der i flere sager ikke var oplysninger om opfølgning. Det tyder på, at Frederikssund Kommune har en varierende praksis for at notere oplysninger om opfølgning i deres sager.

3. Retlige mangler

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

Der er samlet set 12 sager fra Frederikssund Kommune, som tilsyneladende lider af en eller flere retlige mangler. Problemstillingerne i sagerne er koncentreret om følgende:

- Hjemmelsmangel

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

- Begrundelsesmangel
- Utilstrækkelig sagsoplysning
- Forkert vurdering
- Skøn under regel.

Der er blandt de 12 gennemgåede sager ingen eksempler på sager, der lider af følgende retlige mangler:

- Manglende partshøring.

Nedenfor gennemgår vi de retlige mangler i forhold til, hvad vi ser i de 12 sager fra Frederikssund Kommune.

3.1 Hjemmelsmangel

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

Blandt de 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, ser vi to eksempler på sager, hvor afgørelserne ser ud til at lide af hjemmelsmangler. Det skyldes i disse sager, at kommunen ikke har kompetencen til at optage en borger i et botilbud, når denne ikke kan give informeret samtykke, og kommunen ikke har vejledt om frit valg af botilbud.

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

Sag, hvori en kommune ikke har hjemmel til sin afgørelse.

Sagen handler om en borger, hvor kommunen trods borgerens svære kognitive funktionsnedsættelse har optaget borgeren på det af kommunen valgte botilbud. Kommunen har drøftet valg og optagelse af botilbud med de pårørende. Borgeren er ikke under værgemål. De pårørende er enige i kommunens valg af botilbud.

Kommunen træffer afgørelse om optagelse i botilbuddet. Kommunen har ikke hjemmel til at træffe afgørelse om optagelse i botilbud, men kommunen skal indstille til Familieretshuset om optagelse i botilbud, da det er Familieretshuset, der har kompetencen til at træffe afgørelse om optagelse i disse situationer. Kommunen skal også sørge for, at der bliver beskikket en værge.

I gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 fandt vi fire eksempler på sager, der så ud til at lide af hjemmelsmangler. I en sag havde Frederikssund Kommune truffet afgørelse om optagelse på botilbud, hvor borgeren ikke kunne give informeret samtykke til optagelse på et botilbud. I en anden sag om optagelse på botilbud forelå der ikke tilstrækkelige oplysninger om, hvorvidt borgeren kunne give et informeret samtykke på grund af sin kognitive funktionsnedsættelse. Kommunen havde i disse to sager ikke hjemmel til at træffe de omtalte afgørelser, da kompetencen hertil i denne type sager ligger hos Familieretshuset. I de øvrige to sager havde kommunen ikke undersøgt, om borgeren havde behov for en værgebeskikkelse for at kunne varetage sine interesser på grund af sin kognitive funktionsnedsættelse, hvilket også er en hjemmelsmangel.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 og 2023 tyder på, at kommunen fortsat skal have fokus på at træffe afgørelser med den korrekte hjemmel, ligesom det kunne tyde på, at der er behov for at arbejde målrettet med reglerne om flytning uden samtykke.

I kan læse mere om reglerne om hjemmelsmangel i kapitel 6.

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 vis.²

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

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

Blandt de 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, er der en ud af to sager, som omhandler optagelse i et botilbud, hvor kommunen ikke har vejledt borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108. I den anden sag vejleder kommunen om frit valg, men det sker først efter, at borgeren er blevet optaget på et længerevarende botilbud, Værgen synes at være enig i kommunens valg af botilbud.

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

² Serviceloven § 108.

³ Principafgørelse 41-15.

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

Sagen handler om en borger, som har behov for længerevarende botilbud, da denne har behov for omfattende hjælpebehov i hjemmet, og borgeren vil heller ikke kunne klare sig i egen bolig på grund af svære kognitive udfordringer.

Kommunen har truffet afgørelse, om at borgeren kan optages i et bestemt botilbud, som kommunen har fundet egnet til at dække borgerens behov for hjælp. Kommunen oplyser ikke over for borgeren eller vejleder i afgørelsen, at borgeren vil have mulighed for at udnytte sit frie valg. Kommunen har heller ikke sørget for, at der kan beskikkes en værge til at udnytte det frie valg.

Kommunen har ikke inddraget gældende praksis på området. Vi henviser til principmeddelelse 57-17, der fastslår, at reglerne om frit valg betyder generelt, at en person, der visiteres til et botilbud, har mulighed for frit at vælge et andet tilsvarende botilbud, end det kommunen har besluttet. Det er dog en betingelse, at tilbuddet er egnet til at opfylde personens behov, frem går af Tilbudsportalen og at det ikke er væsentligt dyrere, end det kommunen har tilbudt. Hvis borgeren ikke vil eller kan give samtykke til optagelse i et særligt botilbud, skal kommunen sørge for, at borgeren får udpeget en personlig værge, da borgeren ellers ikke kan udnytte det frie valg af botilbud. Hvis kommunen ikke har sørget for at udpege en værge, er det en væsentlig mangel i afgørelsen, som kan føre til afgørelsens ugyldighed.

Kommunen har ikke hjemmel til afgørelsen, da kommunen ikke har sikret, at borgeren kan udnytte sin ret til frit at vælge botilbud.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste, at kommunen i to ud af de fire sager, der tilsyneladende led af hjemmelsmangel, ikke havde vejledt borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 og 2023 tyder på, at kommunen ikke har fast praksis for at vejlede borgeren om frit valg ved bevilling af længerevarende botilbud efter servicelovens § 108.

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.

Blandt de 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, ser vi to eksempler på sager, hvor der er tegn på, at begrundelsen i afgørelsen ikke er fyldestgørende. Det skyldes, at kommunen ikke tilstrækkeligt har begrundet udmålingen af hjælpen til borgeren. Vi skal bemærke, at der ikke er krav om begrundelse i bevillingssager, men når kommunen

vælger at begrunde afgørelsen, skal denne være i overensstemmelse med lov og gældende praksis.

Nedenfor beskriver vi et fiktivt eksempel på en afgørelse, som er ikke begrundet tilstrækkeligt og et fiktivt eksempel på en afgørelse, som er tilstrækkelig begrundet.

Sag, hvori en kommune ikke har begrundet dens afgørelse tilstrækkeligt.

Sagen handler om en borger, som har ansøgt om socialpædagogisk støtte til at deltage i selvvalgte aktiviteter, som at komme til en fodboldkamp, spise på restaurant og komme i svømmehallen.

Borgeren har angst, og denne er derfor ikke omfattet af en ledsageordning, da borgeren har behov for socialpædagogisk støtte under ledsagelse.

Kommunen henviser til, at borgeren går på et aktivitets- og samværstilbud og bor på et længerevarende botilbud, hvor denne kan have medbestemmelse på, at botilbuddet kan tilbyde disse aktiviteter.

Kommunen har ikke undersøgt, om sådanne aktiviteter bliver udbudt på aktivitets- og samværstilbuddet eller på borilbuddet. Borgeren skal have mulighed for at deltage i aktiviteter, som denne ønsker at deltage i. Kommunen har undersøgelsespligten til at undersøge dette.

Kommunen har således ikke konkret og individuelt begrundet, at denne borger faktisk er kompenseret for sine muligheder for at deltage i sociale aktiviteter.

Sag, hvori en kommune har begrundet deres afgørelse tilstrækkeligt.

Kommunen har givet afslag på midlertidigt botilbud, da kommunen har vurderet, at borgeren kan modtage den nødvendige hjælp i egen bolig. Borgeren oplyser, at denne føler sig ensom og ønsker at blive en del af et socialt fællesskab.

Kommunen begrundet afgørelsen med, at borgeren få hjælp til ADL-opgaver, og at borgeren også får tryghedsbesøg. Kommunen henviser til, at borgeren kommer på et aktivitets- og samværstilbud, hvor borgeren er en del af et socialt fællesskab, hvor denne sammen med de andre brugere deltager i aktiviteter, som de ønsker at deltage i og har fælles interesse for. Borgeren har igennem dette tilbud et par venner. Derudover kan borgeren deltage i kommunens uvisiterede tilbud, som også har tilbud 3 gange om aftenen, såsom fællesspisning, spilleaften, biografure mv. Kommunen har også bevilget socialpædagogisk støtte til, at borgeren kan lære at være en del af et fællesskab.

Kommunen har derfor konkret vurderet, at denne borger er kompenseret for følgerne af sit handicap gennem de tilbud, som kommunen henviser til. Kommunen kan derfor gennem socialpædagogisk støtte og sine uvisiterede tilbud dække borgerens behov for at være sammen med ligesindede og deltage i aktiviteter, så borgeren føler sig som en del af fællesskabet.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste, at kommunen i 11 ud af 18 sager tilsyneladende ikke havde begrundet afgørelsen tilstrækkeligt.

Begrundelsesmanglerne skyldtes især, at kommunen ikke havde foretaget konkrete og

individuelle vurderinger af borgernes støttebehov. Således forklarede kommunen i flere tilfælde ikke over for borgeren, hvorfor borgeren ikke kunne få den ønskede hjælp, mens kommunen i to af afslagssagerne alene havde meddelt afgørelsen over for leverandøren. Det er borgeren, som er part i sagen, selvom det er leverandøren, der har ansøgt om mere hjælp. Afgørelsen skal derfor meddeles til borgeren eller borgerens værg. I enkelte sager havde kommunen heller ikke fremhævet de hovedhensyn, der havde været afgørende for dens skønsmæssige vurdering af støttebehovet.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2023 tyder på, at kommunen har en varierende praksis for at begrunde dens afgørelser. Kommunen skal derfor være opmærksom på at begrunde dens afgørelser tilstrækkeligt, herunder med henvisning til relevante retsregler. Som tidligere beskrevet har kommunen i 2023 hovedsageligt indsendt bevillingssager, hvor der som udgangspunkt ikke er krav om en begrundelse. Det er således på baggrund af denne måling ikke umiddelbart muligt at sige noget om tendenser i forhold til begrundelsespligten.

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.⁴ Kommunen skal indhente oplysninger om væsentlige forhold, der har betydning for sagen. Det er kommunens ansvar at sikre en afklaring, inden kommunen afgør sagen, hvis:

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

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

Blandt de 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, ser vi eksempler på fem sager, hvor det ikke fremgår klart, om sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Frederikssund Kommune ses umiddelbart i fem sager ikke at have foretaget tilstrækkelig sagsoplysning. I de fem sager kunne Frederikssund Kommune have indhentet oplysninger om:

- Borgerens konkrete støttebehov

⁴ Det er det retsgrundlag, som afgørelsen træffes efter, der er afgørende for, hvilke typer af oplysninger der skal lægges til grund for afgørelsen. Er der spørgsmål i sagen, der forudsætter særlig fagkundskab, følger det af officialprincippet, at kommunen har ansvaret for, at den nødvendige fagkundskab inddrages i den konkrete sag. Herudover kan det være nødvendigt at indhente oplysninger fra relevante fagpersoner med kendskab til borgerens nedsatte funktionsevne, der kan udtale sig om forhold, som er af betydning for vurderingen af, om betingelserne for at yde hjælp er opfyldt. Det beror på en konkret og individuel vurdering i hver enkelt sag, hvilke oplysninger der er nødvendige for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.

- hvordan kommunen er kommet frem til den konkrete udmåling af hjælpen, og
- udmåling af konkret støttebehov i et botilbud.

Nedenfor er et fiktivt eksempel på en sag, hvor en kommune i har belyst sagen tilstrækkeligt.

Sag, hvor en kommune mangler at indhente oplysninger om borgerens støttebehov.

Sagen handler om en borger, der ønsker socialpædagogisk støtte til posthåndtering og kontakt med myndigheder. Borgeren har kognitive udfordringer med hukommelse, og denne tager ikke initiativ til at komme ud af hjemmet. Borgeren har derfor svært ved at agere på post og komme til aftalte tider hos for eksempel lægen.

Kommunens vurdering af, at borgeren ikke er omfattet af personkredsen for socialpædagogisk støtte, da borgeren kan benytte sig af kommunens uvisiterede tilbud.

Vi ville i den forbindelse lægge vægt på oplysningerne om, at borgeren har nedsat hukommelse sammen med kognitive udfordringer. Kommunen har ikke indhentet oplysninger, der kan pege på, at de uvisiterede tilbud faktisk kan dække borgerens støttebehov.

Kommunen har ikke indhentet oplysninger om i hvilket omfang, dens tilbud vil kunne hjælpe borgeren med at agere på sin post, herunder have styr på, hvornår der er en lægetid, og om borgeren faktisk møder op hos lægen. Kommunen har ikke nærmere undersøgt, om det er muligt for borgeren at deltage i møder med kommunen uden at have en støtteperson med som deltager i mødet.

Kommunen skal indhente oplysninger, der kan understøtte kommunens vurdering af borgerens behov for hjælp som følge af funktionsnedsættelsen.

Gennemgangen af sager i 2021 viste, at Frederikssund Kommune i fire ud af 18 sager tilsyneladende ikke havde oplyst afgørelsen tilstrækkeligt. I de fire sager manglede Frederikssund Kommune henholdsvis at indsamle oplysninger om borgerens muligheder for at varetage egne interesser, borgerens funktionsniveau, og hvorvidt borgerens behov skulle dækkes i et midlertidigt eller længerevarende botilbud

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 og 2023 tyder på, at kommunen har en varierende praksis for at oplyse sine sager tilstrækkeligt.

3.3.1 Informeret samtykke

Kommunen skal yde hjælp til personer med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan tage vare på deres egne interesser⁵. Det gælder, uanset om der foreligger

⁵ 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.

Principafgørelse 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.

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.

I Ankestyrelsens gennemgang af Frederikssund Kommunes sager i 2023, tyder det på, at borgeren i en af de 12 sager ikke kan give informeret samtykke. Det har dog ikke haft betydning for afgørelsens udfald. Der er tale om bevilling af optagelse på et botilbud. Kommunen har inddraget værgen i sagen. Kommunen har i denne sag sørget for, at borgerens partsrettigheder kan anvendes af en værge.

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

Resultaterne i 2023 kan indikere, at kommunen har en fast praksis i forhold til at sikre sig, om borgeren kan deltage i sin egen behandling af sagen, og om der er behov for en værgebeskikkelse.

Gennemgangen af sager i 2021 viste, at det i to sager om henholdsvis socialpædagogisk støtte og optagelse på botilbud var uklart, om borgeren kunne give informeret samtykke til sin bevilgede støtte og hjælp.

3.4 Forkert vurdering

⁶ Serviceloven § 82, stk. 2.

Ankestyrelsen kan have en anden vurdering end kommunen på baggrund af sagens oplysninger⁷.

Blandt de 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, ser vi to eksempler på sager, hvor Frederikssund Kommune tilsyneladende har foretaget en forkert vurdering på baggrund af sagens oplysninger. I den ene sag vurderer Frederikssund Kommune, at borgeren er omfattet af en ledsageordning. Kommunen synes dog ikke at have taget stilling til, om borgeren under ledsagelse faktisk kan have behov for socialpædagogisk støtte. Det er Ankestyrelsen på baggrund af sagens oplysninger ikke enige i. Kommunen skal i sin vurdering inddrage gældende praksis. Vi henviser til principmeddelelse 95-16. I den anden sag anvender Frederikssund Kommune et forkert beregningsgrundlag, da Frederikssund Kommune alene synes at henvise til udmålingskravet i en ledsageordning. Ankestyrelsen vurderer, at det ikke kan udelukkes, at kommunen ikke har belæg for at nedsætte hjælpen fra 22 timers socialpædagogisk støtte til 15 timer om ugen. Kommunen har ikke nærmere undersøgt, hvilke aktiviteter borgeren har behov for hjælp til.

Nedenfor er et fiktivt eksempel på en forkert vurdering beskrevet.

Sag, hvor Ankestyrelsen vurderer anderledes end kommunen.

Sagen handler om en borger, som har fået diagnosen Aspergers Syndrom. Denne borger ønsker en ledsageordning. Borgeren ønsker ledsagelse til koncerter, biografbesøg og cafebesøg.

Kommunens vurdering af, at denne borger på grund af sin lidelse ikke er omfattet af per, er forkert.

Vi ville i den forbindelse lægge vægt på oplysningerne om, at det ikke kan udelukkes, at en borger med denne form for lidelse vil kunne være omfattet af en ledsageordning. Kommunen skal inddrage gældende praksis, herunder principmeddelelse 78-15.

Ankestyrelsens gennemgang af sager i 2021 viste, at Frederikssund Kommune i to sager ikke var opmærksom på at anvende de offentliggjorte principmeddelelser i afgørelserne. I den ene sag vurderede Frederikssund Kommune, at socialpædagogisk støtte ikke kunne kompensere for borgerens fysiske funktionsnedsættelse. Kommunen var derfor ikke opmærksom på at anvende principmeddelelse 6-18. Omkring denne sag vurderede vi i modsætning til Frederikssund Kommune, at støtten kunne bevilges 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. I den anden sag fulgte Frederikssund Kommune ikke vores principmeddelelse 71-14, som fastslår, at en borger, som kommunen fandt omfattet af personkredsen for et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 107, ikke kunne visiteres til et tilbud efter almenboliglovens § 105 om almene ældreboliger. I denne sag vurderede

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.

Frederikssund Kommune, at selvom borgeren var i personkredsen for et længerevarende botilbud, så kunne borgeren blive boende i sit hidtidige botilbud, som har boliger oprettet som boliger efter børnebestemmelserne og midlertidige botilbud efter voksenbestemmelserne, jf. servicelovens § 107. Dette gav den offentliggjorte praksis ikke mulighed for.

Samlet set tyder sagsgennemgangen i 2021 og 2023 på, at Frederikssund Kommune fortsat skal være opmærksom på at træffe korrekte vurderinger, for eksempel ved at være opdateret i forhold til praksis i form af Ankestyrelsens principmeddelelser, og ved at se på formålet med bestemmelserne.

3.5 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 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, ser vi et eksempel på en sag, hvor det ser ud til, at Frederikssund Kommune i afgørelsen har sat skøn under regel. Kommunen synes ved udmålingen af hjælpen alene at have henvist til sin kvalitetsstandard uden at foretage en vurdering af, om der er grundlag for at fravige kvalitetsstandardden.

I gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 fandt vi ingen eksempler på sager, hvor kommunen i sine afgørelser havde sat skøn under regel.

Ankestyrelsen gennemgang af sager i 2021 og 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har en overvejende fast praksis for at foretage konkrete og individuelle skønsmæssige vurderinger.

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.

I gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2023 ser det ud til, at kommunen i alle 12 sager opfylder kravene i forvaltningslovens § 25, jf. retssikkerhedslovens § 67. Kommunen skal dog være opmærksom på, at borgeren kan klage mundtligt ved fremmøde i kommunen. Kommunen kan ikke begrænse muligheden for at klage mundtligt ved at stille krav om, at det skal ske telefonisk.

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

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste, at klagevejledningen i flere sager ikke opfyldte kravene i forvaltningslovens § 25. I to disse sager gav kommunen ikke klagevejledning, selvom der var tale om afgørelser, hvor der blev givet afslag, og hvor en klagevejledning derfor var et krav.

Resultaterne af gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 og 2023 tyder på, at kommunen nu har fast praksis for at give en korrekt klagevejledning i de sager, hvor det er relevant.

4.2 Kvalitetsstandard/serviceniveau

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

Enkelte punkter i de kvalitetsstandarder, der er fremsendt på de målte sagsområder, opfylder ikke kravene til en korrekt udfærdiget kvalitetsstandard, da de på visse punkter begrænser borgerens rettigheder i henhold til den sociale lovgivning. Blandt de 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023 ser vi ét eksempel på, at Frederikssund Kommune har truffet afgørelse efter kommunens kvalitetsstandard/serviceniveau. I ni ud af de 12 gennemgåede sager henviser kommunen ikke til en kvalitetsstandard i afgørelserne.

⁸ Forvaltningsloven § 24.

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

Ukorrekt kvalitetsstandard.

Kommunen har i sin kvalitetsstandard for midlertidigt botilbud alene henvist til de boligmæssige rammer. Kommunen skal derfor også henvise til, at der ud over bevilling af den boligmæssige ramme skal træffes afgørelse om konkret støtte af hjælp, for eksempel socialpædagogisk støtte.

Kommunen nævner også i sin kvalitetsstandard, at der skal være fokus på udvikling af borgerens kompetencer. Det er ikke et krav for at få socialpædagogisk støtte, at hjælpen skal være udviklende. Borgeren kan også bevilges hjælp til vedligeholdelse af sit funktionsniveau. Der henvises til principmeddelelse 6-18.

Ankestyrelsens gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste også, at kommunens kvalitetsstandarder ikke opfyldte kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard på en række punkter.

Resultaterne tyder på, at Frederikssund Kommune ikke har en fast praksis for at anvende kvalitetsstandarder.

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 tre af de gennemgåede sager. I disse sager er sagsbehandlingsfristen overskredet med 3-4 uger. Den gennemsnitlige overskridelse af sagsbehandlingsfristen er fire uger. Kommunen har i to af disse sager ikke skriftligt orienteret borgeren om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Kommunen har ikke over for borgeren begrundet, hvorfor fristen er overskredet. I den sidste sag har kommunen oplyst, at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, og at det skyldes, at kommunen fortsat skal indhente relevante oplysninger. Kommunen oplyser også, at de forventer at kunne træffe afgørelse, inden borgeren fylder 18 år eller umiddelbart derefter,

I to af de 12 sager, som Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, har Frederikssund Kommune overholdt den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist. I syv sager er det ikke relevant at opfylde den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist, da der er tale om opfølgningssager.

Gennemgangen af sager fra 2021 viste, at Frederikssund Kommune i ni ud af de 18 sager ikke overholdte den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist. I disse sager var sagsbehandlingsfristen overskredet med 1-43 uger, mens den gennemsnitlige overskridelse af sagsbehandlingsfristen blandt de ni sager var 13 uger.

Resultaterne af Ankestyrelsens gennemgang af Frederikssund Kommunes sager i 2021 og 2023 tyder på, at kommunen stadig skal have fokus på at overholde sagsbehandlingsfristen. Sagsgennemgangen tyder også på, at kommunen i de tilfælde, hvor dette ikke er muligt, heller ikke har en fast praksis for at oplyse borgeren skriftligt om årsagen til overskridelsen af sagsbehandlingsfristen, og hvornår afgørelsen forventes at kunne træffes.

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 Frederikssund 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 Frederikssund 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 Ankestyrelsens gennemgang af Frederikssund Kommunes sager i 2023 ses der ingen eksempler på sager, hvor de foreliggende oplysninger tyder på, at Frederikssund Kommune ikke lever op til kravene om at inddrage borgeren.⁹

Vi vil i det følgende gennemgå sager, hvor en kommune henholdsvis har og ikke har inddraget borgeren i tilstrækkelig grad. Her vil vi komme ind på, hvorfor vi vurderer, at borgeren er eller ikke er blevet inddraget i tilstrækkelig grad.

Inddragelse af borgeren.

I en sag har Ankestyrelsen vurderet, at borgeren har været inddraget, fordi kommunen har indkaldt denne til et møde i kommunen, og kommunen har sørget for, at denne kunne få sin støtteperson med til mødet for at støtte borgeren.

Manglende inddragelse af borgeren.

I en sag har Ankestyrelsen vurderet, at borgeren ikke har været inddraget, fordi kommunen ikke har inddraget borgerens værg. Kommunen har afholdt mødet på det botilbud, borgeren bor på, og kommunen har her alene holdt møde med borgerens støtteperson og borgeren. Borgeren har et personligt værgemål, og kommunen har ikke henvendt sig til værgeren for at spørge, om det er væsentligt at denne deltager.

I Ankestyrelsens gennemgang af Frederikssund Kommunes sager i 2021 så vi eksempler på sager, hvor Frederikssund Kommune ikke havde inddraget borgeren tilstrækkeligt i sagsbehandlingen. Dette skyldtes, at kommunen i enkelte sager alene havde inddraget leverandøren, for eksempel borgerens botilbud, i sagsbehandlingen. Derudover så vi i

⁹ Inddragelsen af forældrene er kun vurderet i forhold til de handicapkompenserende ydelser og ikke i forhold til servicelovens kapitel 11.

disse sager ingen oplysninger om, at borgeren, dennes værges eller partsrepræsentanten var blevet inddraget i sagsbehandlingen. Det fremgår af retssikkerhedslovens § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Resultaterne af gennemgangen af sagerne i 2021 og 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har en overvejende fast praksis for at inddrage borgeren og eventuelt dennes pårørende i sagsbehandlingen.

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 udviklingsmuligheder¹⁰. Læs mere om handleplaner i kapitel 6.

Gennemgangen af sager i 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune i 11 af de 12 sager har tilbudt en handleplan, mens der ikke er blevet tilbudt en handleplan i én af sagerne.

Der er udarbejdet en handleplan i syv af de 11 sager, hvor kommunen har tilbudt en handleplan. I fire sager er handleplanen ikke vedlagt. Handleplanerne opfylder kravene efter servicelovens § 141. Indsætterne og målene er dog meget overordnet beskrevet, og kommunen kunne godt forklare lidt mere om, hvilke konkrete indsatser, der sættes ind med.

I den ene sag, hvor kommunen ikke har tilbudt en handleplan, er borgerne omfattet af målgruppen for at blive tilbudt en handleplan. Borgeren er også bevilget et aktivitets- og samværstilbud, og i denne sag har kommunen tilbudt borgeren en handleplan.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste, at kommunen i fem ud af 18 sager tilsyneladende havde tilbudt en handleplan, mens der i fem andre sager ikke blev tilbudt en handleplan. I otte sager var det ikke relevant at tilbyde borgeren en handleplan, da disse sager omhandlede borgere, der fik afslag på deres ansøgning.

Resultaterne af sagsgennemgangen i 2021 og 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har en overvejende fast praksis for at tilbyde borgeren en handleplan i de sager, hvor borgeren er i målgruppen for at få tilbudt en handleplan.

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 lovgivning. Det kan eksempelvis være, at kommunen ved behandlingen af en ansøgning om socialpædagogisk støtte til planlægning af ADL-opgaver bliver opmærksom på, at borgeren er hårdt presset i hverdagen, fordi Kommunen skal som følge af pligten til at

¹⁰ Serviceloven § 141, stk. 2.

tilrettelægge en helhedsorienteret hjælp i et sådant tilfælde tage stilling til borgerens behov for anden form for hjælp, som for eksempel 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, for eksempel hjælp efter sundhedsloven. Læs mere om helhedsvurdering i kapitel 8.

I sags gennemgangen har vi derfor også undersøgt, om det ser ud til, at Frederikssund Kommune har behandlet ansøgninger og spørgsmål om hjælp efter alle de relevante muligheder, der findes for at give hjælp efter hele den sociale lovgivning,¹¹ og om kommunen under hele sagsforløbet har haft et tilstrækkeligt fokus på en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerens samlede situation.

I gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2023 ses ét eksempel på en sag, hvor de foreliggende oplysninger tyder på, at Frederikssund Kommune har foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Omvendt tyder de foreliggende oplysninger i 11 ud af 12 sager på, at Frederikssund Kommune ikke har foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. I de sager, hvori der er tegn på, at Frederikssund Kommune ikke har foretaget en helhedsvurdering, skyldes det én eller flere af disse forhold:

- Kommunen har ikke taget stilling til, om borgeren også har brug for et andet tilbud, for eksempel et aktivitets- og samværstilbud for at dække behovet.
- Kommunen har ikke set på snitfladen mellem personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk støtte.

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

¹¹ 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, hvori en kommune har bevilget socialpædagogisk støtte, men ikke har vurderet borgerens behov for anden form for hjælp.

Sagen handler om en borger, som bor på et botilbud. Borgeren får på dette botilbud bevilget socialpædagogisk støtte på 15 timer om ugen til blandt andet personlig og praktisk hjælp.

Det fremgår af oplysningerne, at borgeren skal motiveres til at børste tænder og komme i bad. Derudover skal hjælperen udmåle mængde af sæbe, som borgeren skal bruge i brusekabinen og hjælpe til med at vaske hår.

Kommunen har ikke foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede hjælpebehov, herunder inddraget Kommunen meddeler borgeren, at denne får bevilget socialpædagogisk hjælp, og at denne er kompenseret på denne måde for sine følger af funktionsnedsættelsen.

Kommunen har i sin vurdering ikke inddraget gældende praksis. Vi henviser til principmeddelelse 10-19.

I gennemgangen af sager i 2021 så vi eksempler på sager, hvor Frederikssund Kommune havde foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte. Blandt de 18 sager så vi dog også 12 sager, hvor Frederikssund Kommune ikke havde foretaget en helhedsvurdering af borgerens samlede behov for hjælp og støtte.

Resultaterne af gennemgangen af sager i 2021 og 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune fortsat ikke har en fast praksis for at foretage en helhedsvurdering af borgerens samlede hjælpebehov.

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 12 sager, Ankestyrelsen har gennemgået i 2023, ses to eksempler på sager, hvor der ikke er oplysninger om opfølgning.

Gennemgangen af Frederikssund Kommunes sager i 2021 viste, at der i fem sager ikke var oplysninger om opfølgning, mens der i fire sager fremgik oplysninger om opfølgning. I ni sager var oplysninger om opfølgning ikke relevant, idet der var tale om ophør af støtte eller afgørelser, hvor der var givet afslag.

Gennemgangen af sager i 2021 og 2023 tyder på, at Frederikssund Kommune har en varierende praksis for at notere oplysninger om opfølgning i deres sager.

5. Metode, sagsindkaldelse og anvendte skalaer

I det følgende præsenteres de kriterier, vi har bedt Frederikssund 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 Frederikssund Kommune indkaldt de 2 sager, der indgår i sagsgennemgangen, efter følgende kriterier:

- Sagerne skulle handle om servicelovens §§ 85, 96, 97, 107, og 108/ almenboligloven § 105
- Op til 10 sager måtte være afgørelser efter servicelovens § 85. Afgørelser efter § 85 omfatter også borgere, der har ophold i en bolig efter almenboliglovens § 105.
- Op til 3 af de 20 sager kan være udtryk for, at ansøgningen er imødekommet fuldt ud.

Til brug for VISO's socialfaglige gennemgang blev Frederikssund 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, for eksempel en beskæftigelses- eller uddannelsesindsats. Det muliggør et fokus på samarbejdet med andre forvaltninger i sagsbehandlingen.

5.1 Dato for afgørelsen:

- Kommunes sidste afgørelse skulle som udgangspunkt være truffet i perioden den 15. marts 2022 til den 11. juli 2023.
- Kommunen skulle vælge de nyeste sager inden for perioden. Det vil sige, at de skulle vælge sager, hvor afgørelsen er så tæt på 11. juli 2023 som muligt.

5.1.1 Yderligere kriterier for sagerne

For alle sager gælder følgende kriterier:

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

eksempelvis får ændret den socialpædagogiske støtte med et mindre antal timer, vil typisk ikke blive betragtet som en kompleks sag.

- Støttebehovet kan være som følge af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne¹².

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

Det har ikke været muligt for Frederikssund Kommune samlet set at fremskaffe 20 sager, som opfylder ovenstående kriterier. 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 12 analyseskemaer har vi foretaget en løbende sammenligning af de enkelte svar på tværs af de 12 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.

¹² Personer, hvis funktionsnedsættelse hovedsageligt skyldes psykiske vanskeligheder, er ikke omfattet af taskforcens målgruppe. Med psykiske vanskeligheder menes forstyrrelser i adfærd-, tanke-, følelses-, stemnings- og fantasilivet. Herunder affektive lidelser, psykotiske tilstande, nervøse og stressrelaterede lidelser, personlighedsforstyrrelser, tilknytningsforstyrrelser og spiseforstyrrelser. Psykiske vanskeligheder kan være en del af personens samlede problematik, men ikke den primære årsag til funktionsnedsættelsen. Derimod er personer, hvis funktionsnedsættelse hovedsageligt skyldes en intellektuel/kognitiv forstyrrelse, indbefattet i målgruppen. Herunder demens, hjerneskade og udviklingsforstyrrelser som eksempelvis autisme.

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 (formalitetsmangel).

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

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 (for eksempel bevilget socialpædagogisk støtte i stedet for at bevilge personlig og praktisk hjælp).

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 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
- 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 eksempel 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 hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte.

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

6.3.3 Servicelovens § 97 – Ledsageordning

Ledsageordningen har til formål at øge mennesker med handicaps selvstændighed, valgfrihed og ansvar for egen tilværelse. Ordningen skal give mulighed for at deltage i aktiviteter uden for hjemmet. Ledsageordning kan gives til personer op til folkepensionsalderen og uanset boform.

Mennesker med handicap kan for eksempel benytte ledsagelsen til fritidsaktiviteter, tage på indkøb eller deltage i kulturelle og sociale aktiviteter uden at skulle bede familie og venner om hjælp.

Tilbuddet om 15 timers ledsagelse om måneden ydes gratis af kommunen, som også skal stille en ledsager til rådighed for borgeren. Ledsagelse kan også ydes som en integreret del af servicen i et botilbud. Hvis en borger som led i hjælpen i et botilbud får ledsagelse, der svarer til en ledsageordning, trækkes denne andel fra de 15 timers ledsagelse om måneden. Ordningen omfatter selve ledsagelsen og de funktioner, der er direkte forbundet med ledsagelsen.

6.3.4 Servicelovens § 104 – aktivitets- og samværstilbud

Aktivitets- og samværstilbud skal tilbydes til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer til opretholdelse eller forbedring af personlige færdigheder eller af livsvilkårene.

Formålet med aktivitets- og samværstilbud er at opretholde eller forbedre personlige færdigheder og livsvilkår, hvilket kan ske i såvel botilbuddet som i et særskilt aktivitets- og samværstilbud forudsat, at der er aktiviteter, der dækker behovet. Et aktivitets- og samværstilbud kan godt reduceres, hvis behovet fortsat dækkes ved den ændrede bevilling. Er behovet større end omfanget af det reducerede tilbud, kan det dækkes på anden vis for eksempel ved aktiviteter i botilbuddet. Det forudsætter, at botilbuddet tilbyder aktiviteter, som kan opfylde behovet, som en borger kan gøre mere brug af, når et andet tilbud bliver reduceret.

Det følger af vores principmeddelelse 89-14, at en ændring, herunder nedsættelse af en borgers aktivitets- og samværstilbud, forudsætter en konkret og individuel vurdering, hvor borgerens ønsker og funktionsevne inddrages. Kriterier for ændringen kan eksempelvis være borgerens ønske om en ændring af tilbuddet eller, at borgerens behov bliver opfyldt ved den nye bevilling.

6.3.5 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

6.3.6 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, for eksempel fra et botilbud til et andet botilbud, ret til frit valg, når betingelserne er opfyldt.

6.3.7 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 89-14

Principmeddelelsen fastslår, at kommunen ved bevilling af tilbuddet skal tage udgangspunkt i borgerens funktionsnedsættelse og sikre, at det bevilgede tilbud opfylder behovet for socialt samvær eller stimulering til at øge egne færdigheder. Kommunen skal foretage en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for aktivitets- og samværstilbud. Der skal være tale om en betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, som medfører et behov for socialt samvær eller stimulering til at øge egne færdigheder ved aktiviteter og livsudfoldelse.

7.4 Principmeddelelse 41-15

Principmeddelelsen fastslår, at en borger, der er tildelt et længerevarende botilbud efter serviceloven, har således 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.

7.5 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.

7.6 Principmeddelelse 78-15

Kommunen skal efter servicelovens regler tilbyde ledsagelse til personer, der ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Efter ledsagebekendtgørelsen er personer med sindslidelse ikke omfattet af personkredsen for en ledsageordning efter servicelovens § 97. Baggrunden herfor er ifølge forarbejderne til lovbestemmelsen, at arbejdet med sindslidende stiller særlige krav

om indsigt og træning, der ligger ud over de kvalifikationer, det er forudsat, ledsagerne skal have. Begrebet "sindslidelse" bruges almindeligvis til at betegne alle psykiske lidelser og Side 45 af 50 adfærdsmæssige forstyrrelser, som fremgår af WHO's diagnosesystem. Der er ikke en entydig sammenhæng mellem en given sindslidelse og den enkelte persons psykiske funktionsevne.

Ankestyrelsen finder på den baggrund, at ledsagebekendtgørelsens bestemmelse om personer med sindslidelse skal ses i sammenhæng med lovgivningens øvrige kriterier for bevilling af ledsageordning: at borgeren ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og at borgeren kan efterspørge individuel ledsagelse uden socialpædagogisk indhold. Der kan derfor ikke gives afslag på ledsageordning alene med den begrundelse, at ansøger har en nedsat psykisk funktionsevne som følge af en sindslidelse. Kommunen skal i hvert tilfælde foretage en konkret og individuel helhedsvurdering af borgerens behov. Hvis det vurderes, at borgeren ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, skal der foretages en vurdering af, om borgeren har behov for socialpædagogisk støtte. Har borgeren behov for socialpædagogisk støtte eller anden støtte, der kræver særlige kvalifikationer hos ledsageren, vil borgeren ikke være berettiget til ledsageordning.

7.7 Principmeddelelse 95-16

Efter serviceloven skal kommunen tilbyde 15 timers ledsagelse om måneden til personer, der ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Borgeren skal kunne efterspørge individuel ledsagelse og kunne give udtryk for – ikke nødvendigvis verbalt – et ønske om at deltage i forskellige aktiviteter og skal være bevidst om indholdet.

Formålet med ledsageordningen er at medvirke til normalisering og integration i samfundet. Endvidere følger det af servicelovens formålsbestemmelse, at hjælp efter loven skal kunne fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Kommunen skal foretage en konkret vurdering af de ønsker, borgeren har til den selvvalgte aktivitet i forhold til borgerens lokalområde. Hvis borgeren giver udtryk for et ønske om at deltage for eksempel i koncerter og familiebesøg, som er uden for lokalområdet, kan kommunen ikke lægge vægt på, at der i lokalområdet udbydes aktiviteter, som borgeren kan deltage i uden ledsagelse, hvis aktiviteterne ikke svarer til borgerens selvvalgte aktiviteter. Kommunen skal samtidig inddrage oplysninger om, hvorvidt borgeren reelt kan deltage i den ønskede selvvalgte aktivitet uden hjælp, selvom borgeren selv kan transportere sig derhen. Det er ikke nok kun at lægge vægt på, at borger enten selv kan komme til og fra aktiviteten eller selv kan deltage i aktiviteten. Kommunen skal derfor foretage en helhedsvurdering af borgerens behov.

7.8 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.

7.9 Principmeddelelse 29-17

Principmeddelelsen fastslår, at kommunen efter serviceloven skal tilbyde den nødvendige socialpædagogiske støtte til aktiviteter, så borgere med betydelig nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer så vidt muligt er i stand til at leve og udfolde sig på lige fod med andre. Det gælder uanset boform.

Kompensationsprincippet betyder, at kommunen altid skal vurdere, om borgeren allerede er kompenseret for sit behov for hjælp. I vurderingen skal kommunen inddrage, hvilken hjælp borgeren allerede modtager, og om borgeren dermed er tilstrækkeligt kompenseret.

Når kommunen skal afgøre, om borgeren er omfattet af personkredsen til socialpædagogisk støtte, skal kommunen vurdere, om den hjælp, der søges om, falder ind under den form for støtte, der er omfattet af bestemmelsen om socialpædagogisk støtte, og om det er borgerens betydelige funktionsnedsættelse eller særlige sociale problemer, der er årsag til, at borgeren har behov for støtten.

Kommunen skal også afklare formålet med den aktivitet, der søges om støtte til. Dette skal ske i samarbejde med borgeren, værgeren eller andre, der er relevante at inddrage i oplysningen af borgerens støttebehov.

7.10 Principmeddelelse 57-17

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

7.11 Principmeddelelse 60-17

Principmeddelelsen fastslår, at en kommune skal, inden den afgør en sag om hjælp og støtte til for eksempel ældre og borgere, som har en funktionsnedsættelse, 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 (red. 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.

7.12 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.

7.13 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 Side 47 af 50 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).

7.14 Principmeddelelse 11-18

Principafgørelsen fastslår, at reglerne om optagelse i særligt botilbud uden samtykke, gælder borgere, der enten modsætter sig optagelsen eller ikke er i stand til at give samtykke. Optagelse i særligt botilbud uden samtykke er blandt andet betinget af, at der indstilles til flytning til et egnet botilbud. Det betyder først og fremmest, at botilbuddet skal være godkendt og kunne rumme borgeren. Det betyder også, at der skal være en ledig plads til borgeren, og at borgeren eller dennes værge har haft mulighed for at udnytte retten til frit valg af botilbud, inden kommunen sender indstilling til Statsforvaltningen, nu Familieretshuset. Servicelovens bestemmelse om optagelse i særligt botilbud uden samtykke gælder ved flytning til både midlertidigt og længerevarende botilbud. Den gælder desuden ved flytning fra ét botilbud til et andet og internt på et botilbud.

7.15 Principmeddelelse 21-18

Principafgørelsen 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, Side 48 af 50 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.

7.16 Principmeddelelse 22-18

Principmeddelelsen fastslår, at kommunen har, som en del af helhedsvurderingen, 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. Side 49 af 50

7.17 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.

7.18 Principmeddelelse 101-19

Principmeddelelsen fastslår, at både ældre- og handicapvenlige boliger og plejeboliger er omfattet af retten til frit valg. Hvis en borger er visiteret til en ældre- og handicapvenlig bolig eller en plejebolig, har borgeren derfor ret til at vælge mellem tilsvarende boliger, uanset boligens beliggenhed. Det betyder, at en borger, der er visiteret til en plejebolig efter almenboliglovens regler efter frit valgs-reglerne, kan vælge et botilbud efter servicelovens §§ 108 og 192. Det er betingelse, at det botilbud, borgeren ønsker, er egnet til at tilgodese borgerens behov. Det ønskede botilbud eller den ønskede plejebolig skal desuden fremgå af Tilbudsportalen og må ikke være væsentligt dyrere end det tilbud, som kommunen vurderer, kan tilgodese borgerens behov. Retten til frit valg betyder også, at en borger, der er visiteret til en ældre- og handicapvenlig bolig eller en plejebolig, har ret til at vælge en tilsvarende bolig i en anden kommune. Det er dog et krav, at borgeren opfylder både bopælskommunen og tilflytningskommunens kriterier for visitation til enten en ældre- og handicapvenlig bolig eller en plejebolig.

Formålet med frit valgs-reglerne er, at en borger selv kan bestemme, hvor borgeren vil bo. Det betyder, at hvis borgeren har behov for den særlige indretning, der er i en ældre- og handicapvenlig bolig eller en plejebolig, kan borgeren gøre brug af det frie valg, uanset om borgeren bor i en bolig på det almindelige boligmarked, eller om borgeren allerede bor i en ældre- og handicapvenlig bolig eller en plejebolig.

7.19 Principmeddelelse 47-22

Principmeddelelsen fastslår, at et botilbud 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 skal være opmærksom på, at kommunen har oplysningspligten, og at kommunen ikke kan fastsætte hjælpen fra 0 til for eksempel 25 i en servicepakke, da kommunen altid ved bevilling har pligt til at levere hjælpen, indtil kommunen ophører hjælpen. Derudover skal kommunen være opmærksom på, at udmålingen af hjælpen med et så stort spænd kan være medvirkende til, at det faktisk er leverandøren, der træffer afgørelse om udmåling af hjælp, hvis hjælpen bliver leveret et fast timetal i en periode.

Kommunen ses også at have inddraget enten borgeren eller værgeren, og kommunikere med både værgeren og borgeren.

Kommunen henvender sig til både Familiehuset og Ankestyrelsen, da der er lang sagsbehandlingstid for at få beskikket en værger. Kommunen vejleder på denne baggrund borgerens mor om de mulige hjælpeforanstaltninger, mens borgeren venter på et

værgemål. Kommunen har i denne sag fulgt dens vejledningsforpligtelse, se principmeddelelse 22-18.

Bilag 2: VISOs socialfaglige gennemgang af fem sager

Formål

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

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

Socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen indebærer, at der er arbejdet systematisk og analytisk, 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 samt helhed og sammenhænge:

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

Udvælgelseskriterier

VISO har foretaget socialfaglig sagsgennemgang af 5 sager

Sagerne fordeler sig således:

- Sag 2: friplejehjem samt § 85 socialpædagogisk ledsagelse
- Sag 6: Bevillingssag efter § 107
- Sag 7: Starte som en § 107 indsats herefter støtte efter §§ 83 og 85.

- Sag 11: Bevillingssag - overgang fra barn til voksen. § 85 ledsagelse, afløsning aflastning §§84, 104, og 83
- Sag 12: Bevillingssag - § 108 (§§105, 85 83) flytning uden borger er istand til informeret samtykke

Samlet vurdering

I det følgende fremhæves VISO's hovedkonklusioner med fokus på styrker og udviklingspunkter siden sags gennemgangen i 2021.

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

Samlede styrker i sagsbehandlingen:

- Kommunen har styrket sin praksis omkring inddragelse. De er generelt opmærksom på at sætte rammerne for de møder der afholdes med borgerne, pårørende og tilbud, således at borgernes specifikke behov for inddragelse i højere grad i mødekommes.
- Kommunen har styrket sin praksis i anvendelsen af VUM til udredning af borgernes behov, herunder har de styrket:
 - At udsagn fra borgerne og borgernes netværk anvendes.
 - Tydeligere anvendelse af oplysninger fra andre forvaltninger og sektorer.
 - Aktive stillingtagen til omdrejningspunkt for udredning og sagens oplysninger
 - Der er fokus på borgernes egne ønsker og ressourcer i udredningen
 - Ligesom den faglige vurdering giver en god forståelse for borgernes funktionsnedsættelse og støttebehovet.
- Kommunen har en tydeligere ensartet praksis omkring tilbud om og udarbejdelse af handleplan for borgerne.
- Kommunen følger kvalificeret og systematisk op på indsatser til borgerne, der understøtter borgernes inddragelse i opfølgningen.
- Praksis om overgang fra barn til voksen ses tydeligt forbedret, med relevant vejledning af den unge og dennes familie, desuden udarbejdes der en plan for overgangen. Sagsbehandlingen er tilrettelagt således at den tilstræber at imødekomme borgernes behov efter det 18 år.

Samlede udfordringer/udviklingspunkter i sagsbehandlingen:

- Udredningen og afgørelsen til borgerne mangler vurdering og begrundelse for hvordan den valgte indsats hænger sammen og bliver dækkende i forhold til borgers støttebehov.
- Praksis omkring formål og målformulering er ikke ensartet. Målene kan i flere sager være mere indsatsområder end retningsgivende mål.
- Redskaber og systematik i opfølgning er vanskelig for kommunen at følge, når der sker pludselige og uforudsete ændringer i borgernes indsats.
- Helhedsorienteret indsats til borgerne beskrives ikke i tilstrækkelig grad. Dette kunne tyde på behov for mere formaliseret samarbejde med konkrete forvaltninger ligesom kommunens faktiske tværfaglige samarbejde og overvejelser herom kunne fremgå tydeligere i sagsnotater

Sagsgennemgang

Inddragelse

Inddragelse generelt:

Kommunen er opmærksom på at møde borgerne, selv om de borgere sagsmålingen vedrører for de flestes vedkommende har vanskeligt ved at indgå direkte i oplysning af sagen. For alle sagerne gælder det, at myndighed er opmærksom på at sætte rammerne for de møder der afholdes med borger, pårørende og tilbud gennem invitationer med dagsorden for de områder, der skal drøftes på mødet og hvem der skal med. Borgerne eller pårørende har på den baggrund mulighed for at forberede sig på samtalen og de særlige vilkår der følger med de funktionsnedsættelser borgerne har, tilgodeses på den måde.

I de fleste af sagerne er der referater af samtalerne. Der ses en god praksis omkring at borgernes og de pårørendes udsagn er anvendt direkte i udredningen i VUM.

Der ses på baggrund af de 5 sager en klar forbedring på dette punkt siden sagsgennemgangen i 2021.

Partsrepræsentation og værgemål:

I flere af sagerne er der tale om borgere, der ikke kan varetage egne interesser og derfor har værgemål. Kommunen er i sagsbehandlingen generelt opmærksom på kommunikation med værger og på at afklare forskellige spørgsmål med betydning for sagens afgørelse med både Familieretshuset og Ankestyrelsen.

Der er et eksempel på at familieretshuset under en ansøgning om flytning uden samtykke skulle have været inddraget af sagsbehandler inden borger flytter i botilbud. Der henvises i øvrigt til Ankestyrelsens sagsgennemgang.

Inddragelse vil blive yderligere belyst under de øvrige pejlemærker.

Faglig udredning

Metode for udredning:

Kommunen anvender VUM i alle sager. Én udredning kunne dog have været suppleret med aktuelle oplysninger, eller observationer, som siden ses indhentet på anden vis. Der kunne i den sammenhæng være en opmærksomhed på at VUM udredningen er et sagsbehandlingsværktøj, der skal kvalificere oplysningsgrundlaget i samarbejde med borger/værge. Beslutningen om hvorvidt udredningen er fyldestgørende beror på sagsbehandlers vurdering og ikke andre parter i sagen.

Inddragelse af borgeren og dennes netværk i udredningen:

Borgernes perspektiv indgår i alle udredninger enten direkte eller indirekte gennem observation. Der er fokus på oplysninger fra borgernes netværk i alle sagerne. Således en klar forbedring siden 2019.

Inddragelse af relevante fagpersoner i udredningen:

Oplysninger fra udfører inddrages i de sager, hvor borgerne har været i foranstaltninger. Der er diagnostiske henvisninger i alle sager, og disse må formodes at bero på lægefaglige dokumenter, der dog ikke i alle sager er vedlagt sags materialet til Taskforcen.

I 2 sager kunne en tydeligere beskrivelse af de specifikke psykologiske udfordringer som borgeren har, været skrevet tydeligere frem i VUM til gavn for en vurdering af kompleksiteten i de udfordringer borgeren har og mhp. en nærmere udmåling af indsatsen. Oplysningerne kunne desuden have understøttet sagsbehandlers vurdering af borgerens udviklingspotentiale.

I en anden sag er VISO i tvivl om borgeren er i stand til at varetage egne interesser, idet der ikke er vedlagt de oplysninger, der kunne have været med til at anskueliggøre dette. Borgeren er ikke opmærksom på andres behov og træffer nogle valg med stor betydning for sin families trivsel og han frasiger sig nødvendig hjælp og støtte. VISO vurderer at kommunen har taget initiativ til at få oplyst sagen og bistand til, hvordan de arbejder pædagogisk med borgeren, herunder med muligheden for at borgeren kan komme til at tage i mod den nødvendig hjælp og evt. motiveres for flytning.

VISO ser en forbedring, men også fortsat udviklingspotentiale hvad angår mere specifikke oplysninger om funktionsniveau på temaniveau i udredningerne.

Kvalitet i udredningen:

Udredningerne har generelt god kvalitet hvad angår dateringer og kilde henvisninger på oplysninger i sagen. De enkelte ansøgninger og afgørelser er understøttet af en selvstændig samlet faglig vurdering. I flere af sagerne benyttes der sagsåbning med analyse spørgsmål, hvilket er med til at centrere udredningen. Sagsbehandlers vurderinger i forhold til divergens i oplysningerne, begrundelse for funktionsniveauet, fokusområder og udviklingspotentiale er bemærket i feltet sagsbehandlers

bemærkninger. Her ses en forbedring i forhold til sagsbehandlers øget aktive stillingtagen til udredningens formål, oplysninger og funktionsniveau i sagerne.

Udredningens fokus på borgernes egne ønsker og ressourcer

Sagerne afspejler at der er fokus på borgernes egne ønsker, samt ressourcer og behov i den sammenhæng. Flere af borgerne kan ikke direkte give udtryk for deres ønsker og behov. Her er det vigtigt at have øje for hvilke krav der stilles til borgerne, borgernes trivsel og muligheder i den sammenhæng, f.eks. er der blandt sagerne borgere der hurtigt mister færdigheder, hvis de ikke indgår i fysisk aktiviteter og andre stimulerende aktiviteter. Sagerne indikerer at sagsbehandler har en sådan opmærksomhed i forhold til de indsatsområder de vælger, men det kunne være skrevet tydeligere frem i vurderingen af behov for indsatser og efterfølgende mål. Denne vurdering hænger sammen med ovenstående opmærksomhed på beskrivelse og vurderinger af borgernes funktionsniveau, udviklingspotentiale og trivsel på specifikke områder og at sagsbehandler får nedskrevet de faglige overvejelser de implicit ligger til grund for deres vurderinger.

Den samlede faglige vurdering:

Systematikken for den samlede faglige vurdering er god i alle sagerne, i enkelte sager særdeles god. Der er her lagt vægt på, at der fremgår resume af sagen, vurdering af støttebehov og en lovgivningsmæssig matchning. Enkelte af sagerne giver desuden en overskuelig beskrivelse af støttebehovet.

Beskrivelsen og vurderingen af hvordan den indsats der vælges er dækkende for borgernes støttebehov mangler dog i alle sagerne. Dermed er det ikke i tilstrækkelig grad udarbejdet en helhedsorienteret vurdering samt redegørelse for hvordan indsatsen er tilstrækkelig.

I forhold til vurderingen i 2021 ses en forbedring af sagsbehandlingen i forhold til at kommunen udarbejder faglige vurderinger i alle sager. Der er dog plads til forbedring i forhold til at få beskrevet, hvordan de valgte indsatser hænger sammen og bliver dækkende i forhold til borgers støttebehov. Denne opmærksomhed havde Taskforcen også i 2021, men vurderingen hænger også sammen med et landsdækkende øget fokus på retssikkerhed for borgeren jf. principmeddelelse 10-19 og de socialfaglige krav dette medfører.

Valg af indsats

Handleplan og bestilling:

I alle sagerne er der tilbudt handleplaner i afgørelsen. I flere sager er der i forbindelse med opfølgingsmøde ca. 3 mdr. efter en indsats er opstartet udarbejdet en handleplan. Planerne indeholder overblik over grundlaget for bevillingen og et overblik over de indsatser borgerne tilbydes med opfølgingsdato. Koordinerende elementer kunne med fordel tydeliggøres, herunder kontaktpersoner for indsatserne og behov for koordinering imellem tilbuddene eller med sagsbehandler.

I de øvrige sager er bevillingen så ny, at der endnu ikke er afholdt opfølgingsmøde og der er ikke udarbejdet handleplan men mål i afgørelsen til borger.

I alle sager ses der bestillinger på indsatser enten som integreret del i fagsystem eller særskilt til private eller udenbys tilbud.

Samlet ser det ud til at kommunen har en fællespraksis for arbejdet med handleplan og bestilling og dermed har forbedret sin praksis siden 2021.

Formål og mål for indsatsen:

I de tilsendte afgørelser og handleplaner kan det ses, at der generelt udarbejdes indsatsformål. I en enkelt sag, er der beskrevet et fælles formål med indsatsen, men de forskellige indsatsmål er herefter udformet med udgangspunkt i de forskellige indsatser, borgere har. Dette er i overensstemmelse med god socialfaglig kvalitet.

Generelt er kvaliteten af indsatsmålene af varierende kvalitet. Det kan ses, at jo bedre indsigt i borgerens konkrete støttebehov, jo bedre indsatsmål formuleres der.

Dér hvor det konkrete støttebehov er mere uklart, bliver målene det også.

I de mere uklare mål er der tale om så overordnede mål inden for forskellige indsatsområde, at det er vanskeligt at se borgerens ønsker afspejlet.

VISOs vurdering af kommunens praksis indenfor målfastsættelse skal ses i sammenhæng med de udfordringer der er beskrevet om den samlede faglige vurdering. Det betyder, at når støttebehovet i den samlede faglige vurdering bliver tydeligere vurderet og beskrevet, så er der bedre muligheder for at målene kan blive klarere formuleret, og dermed blive retningsgivende for det fælles arbejde, som udfører og borger skal foretage.

Afgørelse til borgerne:

Afgørelserne til borgerne følger en ensartet systematik og præsenterer med det samme, hvad borgerne er bevilliget samt konteksten omkring bevillingen. I flere afgørelser er der angivet de områder, der bevilliges støtte til inden for de enkelte § områder ud over mål med indsatsen. Denne praksis skaber overblik over indsatsen i afgørelsen. Det er dog ikke muligt at se omfanget af den støtte der bevilliges samt begrundelse for hvordan hjælpen er dækkende for det samlede støttebehov.

Enkelte afgørelser indeholder lange redegørelse for nuværende og tidligere forløb, svarende til den samlede faglige vurdering. En anbefaling vil være, at indholdet i afgørelsen og vurderingen i VUM skal centreres sig om de væsentligste oplysninger omkring sagens faktiske forhold, støttebehov og indsatser og sagsbehandlers centrale vurderinger i den sammenhæng.

Ankestyrelsens praksis på området samt kommunens kvalitetsstandarder er angivet i alle afgørelserne. Sagsbehandlerens konkrete individuelle vurdering og begrundelser i forhold hertil kunne med fordel fremgå tydeligere og som en integreret del af sagsbehandlers vurdering af behovet for den konkret beskrevet indsats.

Opfølgning

Kommunens praksis om opfølgning kan ses i to sager. Der udarbejdes dagsorden for mødet og status fra udfører indhentes.

Opfølgningen på indsatsen dokumenteres i en af sagerne i fagsystemet med konklusion på opfølgning på indsatsen og det personrettede tilsyn. Borgerne/værge modtager en handleplan i forlængelse af opfølgningen som tilbagemelding på opfølgningen. Målene ændres så de nærmere angiver, hvad der er sigtet med indsatsen, uden at denne ændring har betydning for den konkrete bevilling og betyder ændring i afgørelsen til borgeren.

Sagerne indikerer en mere fast praksis end i 2021. Herunder at borgerne og borgernes netværk deltager i opfølgning og kommunen tilrettelægger sagsbehandlingen ud fra borgernes ønsker og perspektiver. Desuden at der samarbejdes med udfører, dels om mødeindkaldelse, dels om at myndighed får de nødvendige oplysninger i forbindelse med opfølgning i form af statusbeskrivelse.

Én sag indikerer dog også at dokumentation af opfølgningen ikke gennemføres systematisk, når der sker pludselige og for sagsbehandler uforudsete ændringer. I den konkrete sag opsiges botilbuddet borger og borger flytter på trods af mors tvivl hjem til hende. Sagsbehandler iværksætter netværksmøder, hvor der bevilliges en indsats og sidenhen opfølgning herpå. Referater og handleplan fra disse møder ses i første omgang at udgøre rammen om den indsats borgeren får. Omfanget af støtten og hvordan der arbejdes med borgeren er ikke tydeligt beskrevet, frem til at borger får en afgørelse ca. 5 mdr. efter iværksættelsen af indsatsen. Sagen indikerer således, at værktøjer i forbindelse med opfølgning og ændringer i indsatsen ikke i alle tilfælde anvendes, når der følges op og der skal iværksættes en anden indsats.

Helhed og sammenhæng

Samarbejdet med andre forvaltninger og sektorer:

I flere af sagerne er der gode eksempler på, hvordan der samarbejdes på tværs af forvaltningerne omkring borgerne og borgernes familie. Der ses eksempler på referater i et format, der gør det ud for koordinering af indsatsen om familien. I andre sager er centrale overvejelser, bekymring og handling herpå er ikke tydeligt beskrevet.

I en anden sag er der oplysninger om bevilling af praktisk hjælp og pleje, men sagen indikerer ikke om der samarbejdes med andre dele af forvaltningen herom.

Der ses på denne baggrund fortsat plads til forbedring f.eks. gennem et mere formaliseret samarbejde med visitatorer samt i form af dokumentation af det faktiske samarbejde.

Overgang fra barn til voksen:

Der er to sager hvor praksis omkring overgang fra barn til voksen kan iagttages.

Fælles for sagerne er at der i god tid inden det 18 år afholdes et netværksmøde med den unge og dennes familie med deltagelse af Familieafdelingen, UU vejleder, voksen handicapteamet og Ungekontakten.

Kommunens fælles vejledning på mødet er tydeligt refereret i et referat fra mødet.

Vejledningen er relevant og afstemt situationen for den unge og familien.

Aftaler og plan for perioden op til det 18 år fremgår af samme referat. Det ses at sagsbehandlingen i voksen handicapteamet forløber som planlagt og at ændringer i den

unges forhold, der fordrer mere indgribende støtte end først antaget, sagsbehandles i rimelig tid omkring det 18 år.

Praksis om overgang fra barn til voksen ses tydeligt forbedret siden 2021, med relevant vejledning af den unge og dennes familie samt plan for overgangen, desuden rettidig sagsbehandling mhp. at kunne imødekomme borgers behov efter det 18 år.

Bilag 3: Kommunes afsluttende redegørelse

Som afslutning på Frederikssund Kommunes længerevarende analyse- og udviklingsforløb har kommunen udarbejdet en samlet redegørelse, der beskriver de udviklingsaktiviteter, kommunen har opstillet i udviklingsplanen, de mål og delmål, som kommunen vurderer at have opnået, en vurdering af effekten heraf samt en angivelse af, hvilke indsatsområder kommunen fortsat vil arbejde med.

Taskforcen har bedt kommunen udfylde sin redegørelse i de følgende syv skemaer, der er opbygget med udgangspunkt i analyserapportens temaer og anbefalinger samt et 8. opsamlende skema. Svarene fra redegørelsen er indsat i skemaet herunder.

1. Politik og strategi
Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:
<ul style="list-style-type: none">• Politik<ul style="list-style-type: none">○ Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune arbejder på at udbrede kendskabet til handicappolitikken samt andre aktuelle politikker, og sikrer at de omsættes i relevante styringsdokumenter.• Styringsdokumenter<ul style="list-style-type: none">○ Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune opdaterer kvalitetsstandarderne jævnfør Ankestyrelsens bemærkninger.○ Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune sætter fokus på at sikre en systematisk anvendelse af egne kvalitetsstandarder i sagsbehandlingen.○ Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune fokuserer på at udarbejde og implementere yderligere relevante styringsdokumenter for voksenhandicapområdet som retningsangivende og målsættende handleplaner og retningslinjer.• Mål<ul style="list-style-type: none">○ Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune opstiller konkrete mål for handicapområdet i forbindelse med udarbejdelsen af politikker, strategier, og handleplaner.
Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.
<ul style="list-style-type: none">• Politik<ul style="list-style-type: none">○ Handicap- og psykiatripolitikken og medhørende handleplan er opdateret. Borgere, ledere og medarbejder har været inddraget.

Udviklingsplanen 'Sammen om socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen 2022-2024' er udarbejdet i samarbejde med ledere og rådgivere (sagsbehandlere) på det sociale myndighedsområde før Handicap- og psykiatripolitikken 2023-2026 blev vedtaget

- Styringsdokumenter
 - Alle kvalitetsstandarder er i både 2022, 2023 og 2024 opdateret efter Ankestyrelsens anbefalinger
 - Alle afgørelsesskabelonerne er blevet opdateret med en frase, der leder rådgiverens opmærksomhed hen på, at afgørelsen skal begrundes med henvisning til en kvalitetsstandard, såfremt den findes jf. forvaltningslovens § 24
 - Der er arbejdet med at udbrede kendskabet til 'Retningslinjer for det gode samarbejde med pårørende'. Derudover er der udarbejdet en udviklingsplan for det voksenspecialiserede myndighedsområde 'Sammen om socialfaglig kvalitet', en 'Strategi for kompetenceudvikling' og en 'Strategi for ledelsesinformation', samt handleplan for psykiatri og handicappolitikken.
- Mål
 - Frederikssund Kommune tager imod anbefalingen og har arbejdet med at indarbejde flere konkrete målsætninger i diverse styringsdokumenter.

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Politik og strategi. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?

- Politik
 - Kommunen har opdateret og politisk godkendt sin Handicap- og psykiatripolitik, der er gældende fra 2023 – 2026. Arbejdet med handicap- og psykiatripolitikken er sket ved inddragelsesmøder med borgere fra Frederikssund Kommune, med udførere fra sociale tilbud og med rådgiverne. Den afledte handleplan er udarbejdet i dialog med lokale ledere og Handicaprådet. Handleplanen og den udviklingsplan, der er udarbejdet på det voksenspecialiserede myndighedsområde 'Sammen om socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen 2022-2024', understøtter hinanden. Både udviklingsplanen og den færdige handleplan er drøftet af leder og rådgivere og en konsulent på et socialfagligt møde i Afdeling for Voksenstøtte
- Styringsdokumenter
 - Alle kvalitetsstandarder er opdateret efter Ankestyrelsens anbefalinger. Politikernes godkendelse af kvalitetsstandarderne for 2024 forventes at ske i november 2023.
 - Rådgiverne er nu opmærksomme på at afgørelsen skal begrundes med henvisning til en kvalitetsstandard, såfremt den findes. Vi arbejder nu videre med, hvordan man kan bruge kommunens kvalitetsstandarder, som en del af begrundelsen for en afgørelse, når kvalitetsstandarderne alene gengiver lovteksten og ikke fastsætter et serviceniveau.
 - Der er arbejdet med tiltagene fra udviklingsplanen 'Sammen om socialfaglig kvalitet' og herunder strategi for kompetenceudvikling samt strategi for ledelsesinformation. Derudover er der arbejdet videre med at udbrede kendskabet til strategien for det gode samarbejde med

pårørende. Disse har sat og sætter fortsat rammen om retningen for det næste års arbejde i Afdeling for Voksenstøtte i Frederikssund Kommune. Dokumenterne indeholder flere konkrete mål end tidligere dokumenter. På nuværende tidspunkt vurderes der ikke at være behov for flere styringsdokumenter.

- Mål
 - Handleplanen for psykiatri- og handicappolitikken understøttes af konkrete projektbeskrivelser med leverance, aktivitets- og tidsplaner i fht. de enkelte og konkrete initiativer. Strategi for kompetenceudvikling og strategi for ledelsesinformation indeholder blandt andet konkrete mål for indsatsen.

Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

- Politik

Handicap- og psykiatripolitikken og dertilhørende handleplan anvender vi som overordnet strategi, når udviklingsplanen for det specialiserede voksenområde skal revideres for 2025 – 2026.

Politikkens overordnede målsætninger for området sætter retning og rammer for både udviklingen og det konkrete sagsbehandlingsarbejde. Vi forventer at det strategiske arbejde med målsætninger vil have en afsmittende effekt på den samlede kvalitet i sagsbehandlingen i form af fx en større ensartethed i sagsbehandlingen.
- Styringsdokumenter
 - Opdatering af kvalitetsstandarderne har bidraget til bedre vejledning af borgerne og øget gennemsigtighed for borgerne og politikkerne omkring lovgivningen og rammen for sagsbehandlingen.
 - Reglerne jf. forvaltningslovens § 24 overholdes.
 - Med udviklingsplanen, kompetenceudviklingsplan, strategi for ledelsesinformation, Handicap og -psykiatripolitik og Retningslinjer for det gode pårørende samarbejde er det muligt at arbejde strategisk og mere fokuseret henimod nogle konkrete mål, der øger kvaliteten i sagsbehandlingen.
- Mål
 - Arbejdet med konkrete mål i styringsdokumenter har givet et andet fokus og fremdrift i udviklingen. Når Taskforce-projektet afsluttes i marts 2023, vil arbejdet med at øge det socialfaglige kvalitet i sagsbehandlingen fortsætte via et nyt projekt, Implementering af VUM 2.0/FFB i Cura. Herefter vil der blive udarbejdet en ny udviklingsplan for det voksenspecialiserede myndighedsområde for 2025-2026 med en leverance- og tidsplan for at sikre, at Afdeling for Voksenstøtte fortsat holder fokus på udviklingen af den socialfaglig kvalitet. Indtil videre er der leveret på de fastsatte mål fra udviklingsplanen fra 2022-2024.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

2. Faglig ledelse og sparring

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:

- **Sparring og videndeling**
 - Taskforcen anbefaler, at kommunen etablerer en fast praksis for fælles læring på baggrund af kommunens klagesager og principmeddelelser.
 - Kommunen kan med fordel understøtte rammerne for ledelsesmæssig sparring yderligere.
 - Det anbefales, at kommunen tilbyder supervision til rådgiverne.
- **Strategisk kompetenceudvikling**
 - Taskforcen anbefaler, at der udarbejdes en strategi for kompetenceudvikling, hvor der kobles til målsætningerne og udviklingsbehov for området.
- **Fagligt ledelsestilsyn**
 - Taskforcen anbefaler, at kommunen udarbejder et koncept for ledelsestilsyn og anvender resultaterne heraf til sparring og strategisk kompetenceudvikling.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne

- Sparring og vidensdeling
 - Der er etableret 6 årlige møder med en intern jurist, hvor både afgørelser fra Ankestyrelsen og relevante juridiske emner herunder principmeddelelser gennemgås og drøftes
 - Der er pr. 1. maj 2022 ansat en faglig koordinator i Afdeling for Voksenstøtte.
 - Supervision har været gennemført 4 gange siden maj 2022. Det forventes, at supervisionen fortsætter 4-6 gange årligt alt efter behov
- Strategisk kompetenceudvikling
 - En strategi for kompetenceudvikling 2022-2023 er udarbejdet, så denne understøtter udviklingsplanen. Strategien er godkendt af øverste ledelse. Det politiske niveau er orienteret om strategien.
- Fagligt ledelsestilsyn
 - Afdeling for Voksenstøtte har udviklet et ledelsestilsyn, der var godkendt af Taskforce handicap i 2022. Efterfølgende har Afdeling for Voksenstøtte valgt at indgå i et samarbejde med 2 andre kommuner og Social- og

Boligstyrelsen om at udvikle et nyt ledelsestilsynsværktøj, som skal blive tilgængeligt for samtlige af landets kommuner.

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Faglig ledelse og sparring. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?

- Sparring og vidensdeling
 - Juridiske faglige sparringsmøder afholdes, og rådgiverne deltager aktivt både i forberedelserne og i drøftelserne.
 - Ansættelse af en faglig koordinator understøtter rammerne for både ledelsesmæssig og faglig sparring for medarbejderne. Det betyder, at lederen har bedre tid til både den strategiske og økonomiske ledelse af afdelingen, men også til at udøve faglig ledelse af hele afdelingen.
 - Supervision er gennemført 4 gange, og det har givet rådgiverne redskaber og ideer til handling i svære borgersager, men også styrket det psykiske arbejdsmiljø.
- Strategisk kompetenceudvikling
 - Strategien for kompetenceudvikling indeholder 5 overordnede temaer, som vurderes nødvendige at arbejde med for, at medarbejderne har de rette kompetencer til at kunne levere sagsbehandling af tilstrækkelig høj kvalitet:
 - Tema 1 om borgerinddragelse. Der er gennemført undervisning ved henholdsvis VISO, konsulenthuset Substans, borgerrådgiveren og ved delvis deltagelse i webinar/kurser om borgerinddragelse.
 - Tema 2 om voksenuddannelsesmetodens version 2.0. I taskforce perioden maj 2022 – august 2023 har der ikke været arbejdet målrettet med VUM 2.0, som det er beskrevet i kompetenceudviklingsplanen. IT- fagsystemet Cura er først udviklet til VUM 2.0 med udgangen af august 2023. Frederikssund Kommune forventer at komme på VUM 2.0 med Cura i 1. halvår af 2024. Her forventes det, at de konkrete initiativer fra kompetenceudviklingsplanen vil blive iværksat.
 - Tema 3 om juridiske kompetencer. Der er etableret 6 årlige møder med intern jurist, hvor afgørelser fra Ankestyrelsen og relevante juridiske emner herunder principmeddelelser gennemgås og drøftes. En årlig rapport om ledelsesinformation giver en status på ledelsesinformation omkring klager og herunder forbedringstiltag til at forebygge klager. Afgørelsesskabelonerne er opbygget for at 'nudge' rådgiverne i anvendelse af reglerne i afgørelserne. Faglig koordinator kan medvirke til at kvalitetssikre afgørelser, og der gives/tilbydes konkret individuel feedback til rådgiverne. Der har været gennemført konkret aktionslæring i borgersamtaler i forbindelse med kommunikationskursus ved konsulenthuset Substans.
 - Tema 4 om opfølgning på mål og indsatser. Arbejdsgangen og brevskabeloner, som anvendes i forbindelse med opfølgning, er løbende drøftet mellem interne udførere og Afdeling for

Voksenstøtte. Dokumenterne er opdateret, så de følger Curas udvikling og de lokale aftaler på tværs af Myndighed og udfører. Handleplanen er blevet integreret i en brevs-kabelon til borgerne og udgør samtidig et referat af et opfølgingsmøde. Opfølgingsfasen vil igen komme i fokus, når VUM 2.0 implementeres i 1. halvår af 2024.

- Tema 5 om helhedsorienterede og sammenhængende indsatser på tværs. Arbejdsgange på tværs af Ungekontakten (Center for job og rådgivning) og Afdeling for Voksenstøtte er afprøvet/implementeret i praksis blandt medarbejderne og skal nu forankres.

Arbejdsgange på tværs af familieområdet Handicapteam (Center for familie og rådgivning) og Afdeling for Voksenstøtte er afprøvet/implementeret i praksis blandt medarbejderne og skal nu forankres.

Der tages initiativ fra Afdeling for Voksenstøtte til en tilsvarende proces mellem rådgivningsshuet (Center for job og rådgivning) og Afdeling for Voksenstøtte i forbindelse med implementering af VUM 2.0 i første halvår af 2024.

- Fagligt ledelsestilsyn
 - Der har været gennemført forskellige typer af ledelsestilsyn på i alt 69 sager fra januar 2022 til august 2023. Med den nyudviklet fælleskommunale ledelsestilsynsskabelon kan der etableres en baseline, så det bliver muligt for ledelsen at følge udviklingen i fht. kvaliteten i sagsbehandlingen i Frederikssund Kommune og drage visse paralleller til andre kommuner.

Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

- Sparring og vidensdeling
 - De juridiske faglige sparringsmøder motiverer rådgiverne til i højere grad at anvende/beskrive reglerne i deres begrundelser i de skriftlige afgørelser. Møderne bidrager derfor til at kompetenceudvikle medarbejderne i hele sagsbehandlingsprocessen, herunder bl.a. i sagsoplysningsfasen og i de enkelte afgørelser, men også til at skabe større juridisk gennemsigtighed for borgerne.
 - Ansættelse af en faglig koordinator betyder, at lederen har bedre tid til både den strategiske og økonomiske ledelse, men også den faglige ledelse af hele Afdelingen. Dette indebærer, at der nu er kommet mere retning og fremdrift på både driften og udviklingen i Afdelingen. Konkret ses udviklingen hos medarbejderne gennem flere målrettede faglige drøftelser af praksis. Dette betyder, at rådgiverne i højere grad end tidligere har fælles forståelse og samme fokus i arbejdet. De følger i højere grad de samme procedurer gennem hele sagsbehandlingsarbejdet.
 - Effekten af supervisionen ses gennem en øget psykologisk tryghed i medarbejdergruppen, som kommer til udtryk både på møder og når der gives faglig feedback medarbejderne imellem. Supervisionen giver

medarbejderne en mulighed for at kigge på eksempelvis deres følelser inden for et afgrænset stykke tid og rum, hvorefter de bagefter kan træde ud af rummet og ind i den professionelle rolle som rådgiver eller kollega med et andet blik på sagen. Det forventes at bidrage til en sagsbehandling af højere kvalitet.

- Strategisk kompetenceudvikling
 - Effekterne af kompetenceudviklingen er:
 - Tema 1 - Borgerinddragelse – Rådgiverne har opnået en større fælles bevidsthed om, hvornår og hvordan borgerinddragelse finder sted i sagsbehandlingen i Afdeling for Voksenstøtte. Der ses et større fokus på at få dokumenteret borgerinddragelsen, så denne også kan ses via ledelsestilsyn og de breve, der sendes til borger.
 - Tema 2- VUM 2.0 – Vi forventer at gennemføre en målrettet undervisning i anvendelsen af VUM 2.0 i Cura i løbet af 1. halvår 2024.
 - Tema 3 – Juridiske kompetencer – Der ses effekt af kompetenceudviklingen i de skriftlige afgørelser, samt i de mundtlige og faglige refleksioner, hvor rådgiverne i højere grad nævner reglerne ved navn som argumentation for en afgørelse. Denne udvikling afspejles i ledelsestilsynet og via journalnotater og brevene til borgerne.
 - Tema 4 – Opfølgning – I ledelsestilsynet ses en større ensartethed i opfølgningerne blandt rådgiverne, herunder anvendelsen af arbejdsgangen for opfølgning. Inddragelsen af borgerne ses i højere grad end tidligere dokumenteret i Cura.
 - Tema 5 – Helhedsorienteret og sammenhængende indsatser på tværs – Arbejdsgangene har bidraget til et smidigere samarbejde med kollegaer i andre Afdelinger. En helhedsorienteret og sammenhængende indsats forventes ligeledes at have en positiv effekt på det samlede sagsbehandlingsforløb herunder den samlede sagsbehandlingstid.
- Fagligt ledelsestilsyn
 - Ledelsestilsynet har indtil videre vist, at kvaliteten i sagsbehandlingen udvikler sig i retning af den ambition om sagsbehandling af høj faglig kvalitet, som der er beskrevet i udviklingsplanen 'Sammen om socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen'. Vi ser frem til at få en baseline for kvaliteten i sagsbehandlingen, så vi i højere grad vil kunne bruge ledelsestilsynet til at vurdere udviklingen af kvaliteten af sagsbehandlingen og bruge dette redskab i planlægningen af den fortsatte kompetenceudvikling.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

3. Udredning, vurdering og afgørelse

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:

- **Retningslinjer**
 - Taskforcen anbefaler, at kommunen fortsat understøtter ensartet implementering og anvendelse af arbejdsgange og brevskabeloner.
 - Kommunen kan med fordel supplere nuværende arbejdsgange med paragraf- og fasespecifikke tjeklister og tidsfrister samt væsentlige juridiske opmærksomhedspunkter.
- **Inddragelse af relevante fagpersoner**
 - Kommunen kan med fordel være opmærksomme på at indhente oplysninger fra læger og andre specialiser, hvis der er tvivl om borgerens trivsel eller om, hvorvidt borgeren kan give samtykke.
- **Kvalitet**
 - Taskforcen anbefaler, at kommunen styrker sin praksis for udredning, vurdering og afgørelse på følgende områder:
 - Stedlig og faglige kompetence og vejledning om frit valg
 - Begrundelse i afgørelserne
 - Anvendelse af offentliggjort praksis
 - Oplysning af sagerne
 - Det anbefales, at kommunen opdaterer klagevejledningen, så den opfylder forvaltningslovens § 25.
 - Det anbefales, at kommunen sikrer, at sagsbehandlingsfristerne overholdes samt styrker sin praksis for at orientere borgerne om overskridelse af sagsbehandlingsfrister, og hvornår de kan forvente at modtage afgørelsen.
- **Inddragelse af borgerne**
 - Taskforcen anbefaler, at kommunen understøtter en ensartet praksis for inddragelse af borgerne og deres netværk i udredningen samt for dokumentationen heraf gennem registrering af borgernes oplysninger i sagerne og brug af dagsordner og referater.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.

- **Retningslinjer**
 - Arbejdsgange og brevskabeloner er udviklet med inddragelse fra nogle af rådgiverne. Arbejdsgange og brevskabeloner er drøftet med alle rådgiverne mhp. at sikre ensartet anvendelse.
 - Der er i taskforce-perioden maj 2022 - august 2023 udarbejdet følgende arbejdsgange: informeret samtykke/værgemål, overgang fra barn til voksen, overdragelse fra ung til voksen, oplysning af botilbudssag, inddragelse af kontraktforhandler, forberedelse til fagligt

visitationsudvalg og leverandør visitationsudvalg, egen- og boligbetaling, snitfladen mellem § 83 og § 85, mødeindkaldelser, referat/handleplan til borger efter opfølgingsmøder, pædagogiske vurderinger med flere.

- Inddragelse af relevante fagpersoner
 - Arbejdsgang for informeret samtykke og værgemål er udarbejdet. Det er beskrevet hvornår eksempelvis egen læge og andre eksterne fagpersoner inddrages. Der er ligeledes en øget opmærksomhed på inddragelse af andre fagpersoner/specialister i andre dele af sagsbehandlingen.
- Kvalitet
 - Kommunen har udarbejdet og undervist medarbejderne i:
 - Arbejdsgange for stedlig og faglig kompetence (informeret samtykke og værgemål). Muligheden for at anvende det frie valg i botilbudssager er præciseret og indskrevet i afgørelsesskabeloner. Den del af arbejdsgangen for § 107 som omhandler valg af botilbud incl. kontraktforhandling er udarbejdet og implementeret.
 - Begrundelse i afgørelserne. Afgørelsesskabelonerne er struktureret efter Ankestyrelsens anbefalinger i dokumentet "At skrive en afgørelse".
 - Anvendelse af offentliggjort praksis, såsom principmeddelser. Der er udarbejdet særskilte brevfraser, der indeholder paragrafspecifikke regler, herunder principmeddelser. Frasen indsættes automatisk i afgørelsesskabelonerne, når brevet oprettes. Rådgiverne er undervist i bestemte principmeddelser, og anvendelsen af disse i afgørelser.
 - Detaljeret oplysning af sagerne er nødvendig for at kunne begrunde et afslag på en ansøgning i tilstrækkelig høj kvalitet. Der er arbejdet med at kvalificere sagsoplysningen i forbindelse med at få dokumenteret "borgers stemme" i journalen og oplysningen af behovet for støtte efter SEL § 83 og 85 i forbindelse med botilbudsansøgninger.
 - Klagevejledningen er opdateret, så den beskriver hvordan klagefristen beregnes.
 - Sagsbehandlingsfrister - Brevskabeloner, kvitteringsbreve og andre brevskabeloner er opdateret med en passus om forventet kontakttid og invitation til første indledende sagsoplysningsmøde. Sagsbehandlingsfristen for § 105, stk. 2 indskrives i ny samlet oversigt over alle kommunens sagsbehandlingsfrister, som forventes at gælde fra 1. december 2023.
- Inddragelse af borgerne
 - Der gennemført følgende initiativer vedr. borgerinddragelse:
 - Kompetenceudvikling/Undervisning ved VISO den 26. sep. 2022.
 - Kompetenceudvikling/undervisning ved Konsulenthuset Substans i 6 hele dage i perioden jan- marts 2023 i borgerinddragelse og kommunikation. Dette er med udgangspunkt i 6 forskellige

myndighedsroller. Heri ligger et fokus på borgerinddragelse via læring om mundtlig dialogisk kommunikation med borgerne og de pårørende.

- Opsamling vedr. borgerinddragelse på flere interne socialfaglige møder mhp. fælles forståelse af borgerinddragelse og ensretning af praksis.
- Arbejdsgange og breve, herunder referatskabeloner er opdateret med fokus på borgerinddragelse og ensretning.

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Udredning, vurdering og afgørelse. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?

- Retningslinjer
 - Som beskrevet ovenfor er der udarbejdet en række arbejdsgange. Der er fortsat potentiale for at udarbejde flere, så som tjeklister til SEL § 102 og § 84.
 - Brevskabeloner er udarbejdet. Medarbejderne øver sig i at skrive afgørelser i en anden struktur og fortsat med fokus på at tilgodese borgers forståelse af det skrevne. Brevskabelonerne evalueres og justeres igen i løbet af efteråret 2023.

Der sættes derfor fokus på anvendelse af brevskabeloner i efteråret 2023.
- Inddragelse af relevante fagpersoner
 - Arbejdsgang for informeret samtykke og værgemål indeholder oplysninger om hvornår der skal indhentes oplysninger fra andre fagpersoner.
- Kvalitet

Kommunen har udarbejdet og undervist i en række arbejdsgange.

 - Der kan med fordel fortsat arbejdes med at udvikle fagspecifikke arbejdsgange for håndtering af § 105 og 108 botilbud. Arbejdsgangen for § 107 skal færdiggøres. Dette planlægges til vinteren 2024.
 - Begrundelse i afgørelserne – Begrundelsernes kvalitet er øget som følge af arbejdet med øget oplysning af sagerne samt 'nudging' via afgørelsesskabelonerne. Det ses gennem ledelsestilsynet. Der sættes fokus på formulering af begrundelser i efteråret/vinteren 2023.
 - Anvendelse af offentliggjort praksis – Principmeddelelser anvendes nu i højere grad som en del af begrundelserne. Der sættes fokus på yderligere anvendelse af principmeddelelser som en del af begrundelserne i efteråret/vinteren 2023/2024.
 - Oplysning af sagerne – Feltet 'Oplysninger fra borger' ses i højere grad udfyldt i Cura. I forbindelse med implementeringen af VUM 2.0 i Cura, vil der i første halvår af 2024 blive sat yderligere fokus på sagsoplysningsfasen
- Klagevejledningen er opdateret i samtlige afgørelsesskabeloner.

- Sagsbehandlingsfrister – Brevskabeloner er opdateret med en passus om forventet kontakttid og invitation til første indledende sagsoplysningsmøde, så rådgiver 'nudges' til at tage stilling til sagsbehandlingstiden og derigennem sagsbehandlingsfristerne. Rådgiverne har fået præsenteret et redskab, der giver overblik over sagernes ansøgningstidspunkt, så de i højere grad får mulighed for at strukturere deres arbejde i fht. de sager, der nærmer sig sagsbehandlingsfristen. Der er behov for at arbejde videre med brugen af dette redskab, hvilket er planlagt til efteråret 2023.
- Inddragelse af borgerne
 - Ledelsestilsynet viser, at dokumentationen af borgerinddragelse er øget generelt. Udviklingen følges via ledelsestilsyn.
 - Der arbejdes videre med emnet borgerinddragelse
 - i efteråret 2023 via emnet at skrive en afgørelse/et brev til borger
 - i regi af VUM 2.0 implementeringen i 2024.

Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

- Retningslinjer
 - Anvendelsen af arbejdsgangene har givet en større ensartethed i behandlingen af visse fagområder. Anvendelsen af brev- og afgørelsesskabeloner har bidraget til at sikre, at alle formalia er beskrevet i brevene, og dermed at borgers retssikkerhed formelt er overholdt. Brevene til borgerne er blevet længere, hvilket stiller krav til at afgørelserne i højere grad skal "oversættes" for borgere og pårørende. Oversættelsen foregår typisk mundtligt på baggrund af en konkret og individuel vurdering af, hvorvidt et langt brev vil skabe utryghed for modtagerne.
 - Effekten af tjeklister, fasespecifikke arbejdsgange mv, sikrer at rådgiverne ved tvivlsspørgsmål altid kan finde tilbage til de konkrete aftaler på området. Anvendelsen af arbejdsgangene giver tillige en mere ensartet sagsbehandling af kommunens borgere, hvor risikoen for procedurefejl i sagsbehandlingen minimeres.
- Inddragelse af relevante fagpersoner
 - Anvendelsen af arbejdsgang for informeret samtykke og værgemål bidrager til korrekt sagsbehandling i sager, hvor borger ikke kan give samtykke, eller der er tvivl om, hvorvidt borger kan give samtykke.
- Kvalitet

Effekterne er:

 - Det er tydeligt for medarbejderne, hvordan der arbejdes med Informeret samtykke og værgemål, samt anvendelse af det frie valg i botilbudssager. Det er nu tydeligt, på hvilket tidspunkt i sagsbehandlingen, at kontraktforhandleren inddrages i sagerne.

- Kvaliteten af afgørelserne er øget. Dette skyldes, at afgørelserne er bedre begrundet med udgangspunkt i oplysninger fra sagsoplysningen.
- Kvaliteten af afgørelsen er øget som følge af øget anvendelse af principmeddelelser i afgørelserne.
- Ledelsestilsynet viser, at sagerne oplyses med en højere kvalitet end tidligere.
- Det er blevet tydeligt for borgeren, at klagefristen er forskellig alt efter om afgørelsen er modtaget digitalt eller med brevpost.
- Sagsbehandlingsfrister – Borgerne modtager nu i højere grad et brev, hvor de oplyses om den forventede sagsbehandlingstid. Dette kan følges via ledelsestilsyn. Overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne kan på nuværende tidspunkt følges via håndholdt ledelsesinformation, som også præsenteres for rådgiverne.
- Inddragelse af borgerne
 - Det ses via ledelsestilsynet, at der i højere grad er skriftlig dokumentation for, at borgerinddragelsen er fundet sted. Det ses i særligt VUM- temaerne og i brevene til borgerne.
 - Et øget fokus på borgerinddragelse forventes af have en positiv effekt på samarbejdet mellem borger/pårørende og rådgiveren. Antallet af klager over rådgiverne i 2023 kan muligvis blive færre. Antallet af registrerede klager over rådgiverne i 2022 var 2. Antal klager registreret i Cura i 2022 over afgørelser truffet i Afdeling for Voksenstøtte var 14.
 - Et øget fokus på borgerinddragelse forventes at have en effekt på indsatserne. Vi forventer, at øget borgerinddragelse har en påvirkning på borgers motivation i fht. den bevilgede indsats og dermed også effekten af indsatsen.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

4. Handleplan og bestilling

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:

- **Faglige retningslinjer**
 - Taskforcen anbefaler at kommunen udarbejder retningslinjer og etablerer en ensartet praksis for brug af handleplaner.
- **Inddragelse**
 - Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune ensretter praksis for at dele formål og mål med borgeren for eksempel gennem handleplanen.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne

- **Faglige retningslinjer**
 - Følgende vedr. handlingsplaner er gennemført:
 - Undervisning ved VISO i brug af handleplaner og andre breve som en del af borgerinddragelsen er gennemført i februar 2023.
 - Tilbud om handleplaner er indskrevet i samtlige afgørelsesskabeloner.
 - Handleplaner udarbejdes nu som en del af et referat efter et opfølgingsmøde og udsendes til borger.
- **Inddragelse**
 - Følgende vedr. inddragelse (deling af formål og mål) er gennemført
 - Der er frigjort plads i afgørelsesskabelonerne til, at rådgiverne skal indskrive mål og formål.
 - Tilbud om handleplaner er indskrevet i samtlige afgørelsesskabeloner.
 - Der er etableret en arbejdsgang for, at handleplaner laves og udsendes til borger efter opfølgingsmøder, og at disse indeholder formål og mål med indsatserne.

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Handleplan og bestilling. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?

- **Faglige retningslinjer**
 - Tilbud om handleplaner er indskrevet i samtlige afgørelsesskabeloner.
 - Der er etableret en arbejdsgang for, at handleplaner laves og udsendes til borger, som en del af referatet efter opfølgingsmødet.
 - Rådgiverne udarbejder referat og handleplan efter deres opfølgingsmøder. Dette følges via ledelsestilsynet.
- **Inddragelse**
 - Følgende mål er opnået:

<ul style="list-style-type: none"> • Rådgiverne indskriver indsatsformål i afgørelserne. Hvis ikke borger og rådgiver har fået aftalt de konkrete indsatsmål, inden afgørelsen er truffet, vil de blive nedskrevet i et af de efterfølgende breve, der fremsendes til borger i sagen eller i en handlingsplan. • Tilbud om handleplaner er indskrevet i samtlige afgørelsesskabeloner. • Der er etableret en arbejdsgang for, at handleplaner laves og udsendes til borger, som en del af referatet efter opfølgingsmødet.
<p>Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Faglige retningslinjer <ul style="list-style-type: none"> ○ Følgende effekter er opnået <ul style="list-style-type: none"> • Der foreligger skriftlig dokumentation i borgers journal for, at handleplan er tilbudt jf. SEL § 141. • Der er opnået en ensretning i udarbejdelsen af handleplan. Handleplan udarbejdes hver gang efter et opfølgingsmøde og indgår derfor som en del af referatet af opfølgingsmødet. • Inddragelse <ul style="list-style-type: none"> ○ Der skabes større gennemsigtighed i den helhedsorienteret indsats, hvilket forventes at bidrage til øget egen-kompetence hos borgeren samt et bedre samarbejde mellem borger/pårørende og rådgiver.
<p>Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger</p>

5. Opfølgning på indsats

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:

- **Faglige retningslinjer**
 - Det anbefales, at kommunen sætter fokus på at overholde retningslinjerne for opfølgingsfrekvensen.
 - Kommunen kan med fordel sikre tydelig dokumentation af opfølgningen.
- **Inddragelse**
 - At kommunen understøtter borgerinddragelsen yderligere gennem brug af dagsordner og mødereferater.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.

- Faglige retningslinjer

Afdeling for Voksenstøtte har justeret opfølgningsskaden på de forskellige indsatser, så de er mere retvisende. Derudover fastsættes opfølgningsdatoen for de enkelte indsatser på baggrund af en konkret og individuel vurdering.

Afdelingslederen har adgang til og kan anvende ledelsesinformation omkring opfølgning via Cura BI.

Medarbejderne har adgang til et filter i Cura, som giver dem et overblik over de kommende opfølgninger i deres sager.

Arbejdsgangen for opfølgninger er genbesøgt sammen med rådgiverne.

Der er udarbejdet en særskilt skabelon for et sagsnotat i Cura, som skal anvendes i forbindelse med opfølgninger, hvor rådgiverne skal dokumentere, at der er truffet afgørelse om, at indsatsen fortsætter som hidtil.

- Inddragelse

Følgende nye brevskebeloner vedrørende dagsordener/referater er oprettet siden maj 2022:

- Invitation til opfølgningsmøde inkl. dagsorden
- Handleplan/referat i forbindelse med opfølgningsmøde
- Referat af overdragelsesmøde fra familieafdelingen.

Rådgiverne har deltaget i et kommunikationskursus på i alt 6 dage, som også indeholdt en dags undervisning i mødeledelse af tværfaglige møder, inddragelse af borger/pårørende på møder samt håndtering af magtforholdet mellem de forskellige parter både på mødet og i samarbejdsrelationen

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Opfølgning på indsats. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?

- Faglige retningslinjer

Afdelingslederen anvender ledelsesinformationen til at få et overblik over, om rådgiverne følger op på sagerne jf. de fastsatte opfølgningsdatoer. Ledelsesinformationen kan bidrage til at understøtte et arbejdsfællesskab i afdelingen og på teamniveau, så de fastsatte opfølgningsfrekvenser kan overholdes.

I efteråret 2023 arbejder vi videre med at alle rådgiverne anvender værktøjet/filtret 'kommende opfølgninger' i Cura til at prioritere sine egne opfølgningssager. Cura har nu gjort det muligt for rådgiverne at ændre på opfølgningsdatoen i bestillingen, såfremt der er en god begrundelse for dette. Muligheden for at ændre opfølgningsdatoen på bestillingen, betyder at filtret 'kommende opfølgninger' kan anvendes som et tidstro og reelt fælles arbejdsredskab for rådgiverne og interne udførere. I de situationer, hvor en opfølgning udsættes, skal borger og udfører involveres, og der

skal oprettes et sagsnotat, hvori begrundelsen kan dokumenteres og genfindes.

Opfølgninger dokumenteres altid i Cura via 'opfølgningkortet'. Statusser fra interne udførere findes i opfølgningkortet, Statusser fra eksterne udførere findes under vedhæftninger på sagen. Sagsnotater anvendes af rådgiverne som en del af notatpligten.

Arbejdsgangen for opfølgninger følges i langt højere grad af både rådgivere og udførere end tidligere.

I arbejdet med implementering af VUM 2.0 i Cura i første halvår af 2024 vil vi sætte særligt fokus på opfølgningen i samspillet borger/udfører og rådgiver. Det er forventningen af Cura/VUM 2.0 vil bidrage med obligatoriske felter, der skal udfyldes/afkrydses, så det i højere grad vil fremgå om indsatsen udfylder sit formål.

Mundtlige afgørelser kan genfindes via rådgivers egen fremsøgning af sagsnotatet 'Sagsnotat – afgørelse'. Vi har mulighed for følge antallet af mundtlige afgørelser via ledelsesinformation fra Cura BI, såfremt dette efterspørges.

- Inddragelse

I takt med at brevs-kabelonerne er udviklet ses nu en mere ensartet skriftlig kommunikation/inddragelse af borgerne.

I efteråret 2023 vil brevs-kabelonerne blive justeret igen, så de i højere grad er et hjælperedskab for rådgiverne samtidig med, at de holdes i et borgernært sprog/form, der giver borgerne mulighed for at tage imod inddragelsen.

Nogle rådgivere har, som en del af kompetenceudviklingen, modtaget individuel feedback på mødeledelsen af et opfølgningsmøde med en borger. Feedbacken blev givet af en kommunikationsuddannet underviser/konsulent fra Konsulenthuset Substans på baggrund af et video-optaget møde, hvor borgeren havde givet samtykke til at vedkommendes stemme kunne høres. Erfaringerne har været delt blandt kollegerne.

Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

- Faglige retningslinjer

- Ledelsesinformation viser, at den samlede afdeling nu har et bedre overblik over de opfølgninger, der allerede ligger og som kommer inden for den nærmeste fremtid. Overblikket skaber gennemsigtighed. Rådgiverne kan nemmere prioritere blandt egne opfølgninger. Samtidig kan de i langt højere grad arbejde sammen som et team og lave en fælles prioritering blandt de opfølgninger, som er tidsudfordret. Opfølgningsoverblikket bidrager dermed til at optimere driften i den samlede afdeling og sikre overholdelse af opfølgningerne.

Opfølgninger dokumenteres altid i Cura via 'opfølgningkortet' og er således nemme at genfinde for både udførerne og rådgivere. Sagsbehandlingsskridtene følges via sagsnotater.

<p>Ifølge ledelsestilsynet følges arbejdsgangen for opfølgning i høj grad. Rådgivers vurdering af den sociale indsats i fht. de fastsatte mål i bestillingen dokumenteres derfor i langt højere grad end tidligere.</p> <p>Dokumentation for, at der er truffet en mundtlig afgørelse i forbindelse med en opfølgning på en indsats, kan nemt genfindes i Cura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inddragelse <ul style="list-style-type: none"> ○ Det er for tidligt til at kunne se en effekt som følge af anvendelsen af invitationer/dagsordensskabeloner og handleplans/referatskabeloner. Vi formoder at fokus i eksempelvis det socialpædagogiske arbejde øges, og at borger/pårørende/udfører og rådgiver i højere grad er enige om retningen for arbejdet, hvilket kan have en positiv virkning på samarbejdet parterne i mellem og dermed effekten af indsatsen. ○ Det er endnu for tidligt til at se hvilken effekt der opstår, som følge af en ændret form for mødeledelse.
Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

6. Helhed og sammenhæng

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:

- **Tværfagligt samarbejde**
 - Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune styrker samarbejdet mellem voksenhandicapområdet, beskæftigelsesområdet og sundhedsområdet yderligere, fx ved at udarbejde fælles procedurer for håndteringen af det tværfaglige samarbejde.
 - Taskforcen anbefaler, at kommunen styrker de tværfaglige mødefora, der retter sig mod samarbejdet i sager, der kræver en tværfaglig indsats.
 - Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune udvikler og anvender et fælles overblik over de unge, som forventes at overgå til voksenområdet over en given periode.
 - Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune udarbejder en procedure vedrørende samarbejdet omkring overgangen fra barn til voksen, der også indeholder retningslinjer for mødet med den unge og dennes netværk.
 - Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune styrker brugen af Cura til understøttelse af det tværfaglige samarbejde.
- **Roller og ansvar**
 - Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune tydeliggør rolle- og ansvarsfordelingen imellem voksenhandicapområdet og dets samarbejdspartnere.

- Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune indfører fælles beslutningsreferater i forbindelse med det tværfaglige samarbejde.

- **Inddragelse**

- Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune prioriterer at sikre en ensartet praksis omkring inddragelse af borgere og deres relevante netværk i det tværfaglige arbejde.

Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.

- **Tværfagligt samarbejde**

Beskæftigelsesområdet/Rådgivningshuset

- Afdeling for Voksenstøtte har gennemført drøftelser med Rådgivningshuset om anvendelsen af Cura og relevante dele af voksenuddretningsmetoden og derigennem berørt samarbejds- og snitflader til Afdeling for Voksenstøtte.

Beskæftigelsesområdet/Ungekontakten

- Der er udarbejdet en skriftlig arbejdsgang for samarbejdet mellem Ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte. Arbejdsgangen indeholder en struktur for afholdelse af tværfaglige møder.
- I 2023 har Frederikssund Kommune, som en del af den fælles kommunale strategi 'Sammen om Frederikssund', igangsat en række pilotprojekter på tværs af centre og afdelinger. Herunder er der arbejdet særligt med overgangen fra barn til voksen. Leverancerne er en fælles forståelse af borgerinddragelse, mundtligt og skriftligt vejledningsmateriale til forældre, samt et styrket samarbejde mellem medarbejderne i Center for Familie og Rådgivning og Afdeling for Voksenstøtte via en konkret arbejdsgang. Der er tillige udarbejdet en arbejdsgang mellem Ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte.

Sundhedsområdet/Visitation og Hjælpemidler

- De allerede etableret samarbejds møder omkring særligt § 95/96, men også andre tværgående sager fastholdes. I taskforceperioden er ikke etableret yderligere tværfaglige mødefora, men der er gennemført et 6 dages tværfaglig kompetenceudvikling omkring Kommunikation i et Myndighedsperspektiv (ved Konsulenthuset Substans), som har bidraget yderligere til kendskab af hinandens (Afdeling for Voksenstøtte og Visitation og Hjælpemidler) områder/arbejds metoder og arbejdsvilkår.
- Der arbejdes fortsat på at få etableret et fælles skriftligt overblik over de børn/unge mennesker, der forventes overgå til Afdeling for Voksenstøtte inden for en given periode. Der er afsat tid til møder om emnet på tværs af centrene i november/december 2023.
- Der er udarbejdet en arbejdsgang for overgangen fra barn til voksen og fra ung til voksen.

- Arbejdet med at anvende Cura på tværs af fagcentre, afdelinger og faggrupper, myndighed og udfører udvikles fortsat i regi af supportgruppen på socialområdet, der har afsat tid til møder hver 8. uge.

Der er tillige planlagt et projekt omkring den faglige implementering af VUM 2.0 i første halvår af 2024 i forbindelse med at VUM 2.0 kan anvendes i Cura i Frederikssund Kommune. Det kan medføre en effekt på anvendelsen af Cura på tværs.

- Roller og ansvar

Beskrivelse og gennemgang af tværgående arbejdsgange sammen med medarbejderne medvirker til at sætte fokus på rolle- og ansvarsfordelingen samarbejdspartnerne imellem.

Arbejdsgange beskriver, at rådgiverne opretter sagsnotater (referat) i borgerens sag om de aftaler, der er lavet med en kollega fra en anden afdeling om den konkrete sag. Referater fra tværfaglige møder, der har til formål at sikre både generel ensretning/udvikling nedskrives i et særskilt referat, som journaliseres i ESDH systemet SBSYS.

- Inddragelse

- Frederikssund Kommune har i forbindelse med udarbejdelsen af Handicap- og Psykiatripolitikken arrangeret, at der blev holdt et oplæg omkring borgerinddragelse. Afdeling for Voksenstøtte har på deres 6 dages kommunikationskursus sammen med Visitation og Hjælpemidler også haft fokus på borgerinddragelse. Dette har bidraget til, at der i højere grad er kommet et fælles sprog og en forståelse for, hvornår og hvordan en sagsbehandler/rådgiver arbejder med borgerinddragelse i Frederikssund Kommune.

Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Helhed og sammenhæng. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?

- Tværfagligt samarbejde

- Beskæftigelsesområdet/Rådgivningshuset

- Der skal fortsat afklares i hvilket omfang Rådgivningshuset skal anvende elementer fra VUM 2.0 som dokumentationsmetode i Cura, og dermed også hvor konsekvent Cura skal bruges i samarbejdet over til Afdeling for Voksenstøtte. Dette forventes afklaret i foråret 2024. Rådgivningshuset og Socialpsykiatrien har aftalt en arbejdsgang omkring bestillinger og opfølgninger, som i høj grad ligner arbejdsgangen opfølgninger, der anvendes af Afdeling for Voksenstøtte og Socialpsykiatrien og hjemmevejlederteamet.

Beskæftigelsesområdet/Ungekontakten

- Arbejdsgangen er afprøvet blandt medarbejderne, herefter justeret og godkendt af medarbejdere og ledere i begge afdelinger. Arbejdsgangen er gjort tilgængelig for medarbejderne på Intra/Dialognet.

Sundhedsområdet/Visitation og Hjælpemidler

- Igennem 5 år er der arbejdet målbevidst på at øge kendskabet til hinandens (Afdeling for Voksenstøtte og Visitation og

Hjælpe midler) arbejdsområder/arbejdsvilkår, styrker/svagheder. Placering på samme gang, anvendelse af samme kaffemaskine og samme frokoststue, deltagelse i fælles undervisning/kurser bevirker, at der foregår uformel sparring omkring borgersager blandt medarbejderne på tværs af Visitation og Hjælpe midler og Afdeling for Voksenstøtte. Denne relationelle koordinering skal bevidst vedligeholdes efter at Visitation og Hjælpe midler pr. 1. marts 2023 er flyttet i Center for Sundhed, forebyggelse og ældre og økonomien er blevet delt i to centre.

- Arbejdsgangen for overgangen fra barn til voksen og fra ung til voksen er udarbejdet og har været afprøvet blandt medarbejderne og er efterfølgende justeret til, hvorefter den er implementeret til resten af medarbejdergruppen.
- Der arbejdes fortsat med at anvende Cura til understøttelse af det tværfaglige arbejde i regi af supportgruppen og nyt projekt om implementering af VUM 2.0 og Fælles faglige begreber i første halvår af 2024.

- Roller og ansvar

Rolle og ansvarsfordeling er beskrevet i arbejdsgange, der kan genfindes på kommunens intranet. Arbejdsgangene skal genbesøges, blandt andet når der kommer nye medarbejdere/ledere til i de afdelinger, som arbejdsgangen vedrører.

Referater af det tværfaglige samarbejde nedskrives i henholdsvis borgers journal eller som et særskilt referat, hvis mødet omhandler udvikling/ensretning af generelle arbejdsgange. Vedrørende beslutninger om justering af generelle arbejdsgange, skal disse godkendes af de involverede og herefter indarbejdes i den færdige arbejdsgang.

- Inddragelse

Den fælles undervisning i borgerinddragelse har bidraget til et fælles sprog og en fælles forståelse for hvad borgerinddragelse er og hvordan dette praktiseres i Afdeling for Voksenstøtte. Der arbejdes med borgerinddragelse på flere niveauer. Den strukturelle: Der er udviklet skriftlige redskaber, så som brevskabeloner (Invitation, referat/handleplan), som understøtter den skriftlige strukturelle borgerinddragelse.

- Den kontekstuelle: Rådgiverne har viden om kontekstens betydning for den borgerinddragelse, der skal foregå. Det kan fx være bilateral kommunikation med pårørende eller lign. Men det kan også være at skabe en kontekst, der understøtter at borgeren er i stand til at deltage med de forudsætninger, som vedkommende har.
- Den individuelle: Rådgiverne har viden om, hvilken målgruppen borgeren tilhører og hvilken personlighed borgeren har, som kræver en individuel tilrettelagt borgerinddragelse.
- Den mundtlige borgerinddragelse er trænet gennem undervisningsforløbet Kommunikation i et Myndighedsperspektiv ved konsulenthuset Substans.

- Frederikssund Kommune vil fortsætte arbejdet de kommende år med henblik på en ensartet forståelse for hvad borgerinddragelse er, og hvordan borgerne inddrages af en myndighed i Frederikssund Kommune.

Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

- Tværfagligt samarbejde

Beskæftigelsesområdet/Rådgivningshuset

- Såfremt Rådgivningshuset beslutter at arbejde med dele af VUM 2.0 i Cura forventes en mere ensartet sagsbehandling af sager med § 85 støtte i Frederikssund Kommune (Både Rådgivningshuset, Ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte bevilger § 85 støtte). Det bevirker at Socialpsykiatrien vil få mere ensartet bestillinger fra de 3 myndigheder. En ensartet bestilling vil medvirke til at leveringen af indsatsen er godt belyst. Såfremt der ikke er den forventede effekt af den socialpædagogiske støtte, vil det være nemmere for rådgiverne at vurdere hvilken indsats, der er afprøvet og justere denne, så der opnås effekt for borgeren eller vurdere om der er behov for en indsats af en anden type.

Beskæftigelsesområdet/Ungekontakten

- Arbejdsgangen har bidraget til en tydelig rolle- og ansvarsfordeling mellem rådgiverne i ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte.
- Arbejdsgangen har bidraget til øget viden om målgruppen for midlertidige botilbud efter SEL § 107 hos Ungekontaktens medarbejdere. Derigennem forventes det, at den samlede sagsbehandlingstid for borgeren, der ansøger om midlertidige botilbud bliver kortere end tidligere.

Sundhedsområdet/Visitation og Hjælpemidler

- Effekterne af det øgede tværfaglige samarbejde ses gennem en mere helhedsorienteret sagsbehandling, hvor vejledningen til borgerne er bredere. Vi vurderer, at kvaliteten i afgørelserne er blevet højere, idet begrundelserne også henviser til andre områder af den sociale lovgivning. Konkret ses, at langt færre afgørelse fra Ankestyrelsen hjemvises med henvisning til, at sagsbehandlingen skal være mere helhedsorienteret.

I fht. taskforcens anbefaling om brugen af Cura på tværs

- Implementeringen af VUM 2.0 forventes at skabe mere optimal brug af Cura blandt både Myndighed og Udfører i det tværfaglige samarbejde. Dette forventes at komme til udtryk skriftligt i særligt opfølgningen. Samtidig forventes det, at de faglige indsatser bliver endnu mere fokuserede, som følge af at vi kommer til at genbesøge kravene til skriftlig dokumentation og anvendelsen af denne i status til Myndighed.

Effekterne af arbejdsgangen for overgangen barn til voksen og fra ung til voksen ses i form af bedre samarbejde mellem rådgiverne i de forskellige afdelinger og et rettidigt kendskab til borger, således at sagsbehandlingen efter voksenparagrafferne kan begynde tilpas tidligt. Dermed forventes borgere og pårørende/forældre at opleve en sagsbehandling i højere kvalitet.

Effekterne af et styrket brug af Cura i det tværfaglige arbejde forventes at have en positiv effekt på tiden til brug på dokumentation, samt på kvaliteten af den sammenhængende indsats, fordi oplysningerne om indsatserne skrives direkte ind i Cura og kan genfindes og genanvendes der.

- **Roller og ansvar**

Når rolle- og ansvarsfordelingen er tydelig og medarbejderne overholder aftalerne forløber samarbejdet om borgerforløbet ofte ukompliceret. Tydelig rolle- og ansvarsfordeling bidrager generelt typisk til et mere fokuseret borgerforløb og hermed også til en samlet set kortere sagsbehandlingstid.

De nedskrevne referater fra formelle møder kan genfindes og viser beslutninger og kan derigennem medvirke til fremdrift. Aftaler/beslutninger omkring enkelte borgersager kan genfindes i et sagsnotat, hvor der refereres, at der talt med en kollega fra en anden afdeling.

- **Inddragelse**

Det er forventningen, at øget borgerinddragelse bidrager til borgers både empowerment og recovery, så der er større effekt af den samlede sociale indsats sammenlignet med tidligere. Det er også forventningen, at øget borgerinddragelse vil give et bedre samarbejde mellem borger/pårørende og rådgiver.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

7. Ledelsesinformation og styring

Taskforcen har i analyserapporten anbefalet:

- **Viden**

- Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune udformer en strategi for tilvejebringelse af ledelsesinformation/viden om sagsbehandlingen og effekten af indsatser for borgerne.
- I forlængelse heraf er det taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune sætter fokus på omsætningen af de data, der opsamles i Cura, til ledelsesinformation.

- **Formidling**

<ul style="list-style-type: none"> ○ Taskforcen anbefaler, at Frederikssund Kommune etablerer en fast kadence for formidling af relevant ledelsesinformation til rådgiverne på voksenhandicapområdet, ○ Taskforcen anbefaler, at kommunen formidler statistiske data fra Cura samt resultater af audits og ledelsestilsyn til den øverste ledelse. • Kvalitetssikring <ul style="list-style-type: none"> ○ Det er taskforcens anbefaling, at Frederikssund Kommune udarbejder en strategi for at benytte ledelsesinformation til løbende at kvalitetssikre sagsbehandlingen og dens indsatser.
<p>Kommunen bedes i punktform opridse, hvilke konkrete udviklingstiltag og aktiviteter kommunen har iværksat for at imødekomme anbefalingerne.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Viden <p>Center for Voksenstøtte og omsorg har udarbejdet en strategi for data og ledelsesinformation på det specialiserede voksenområde.</p> <p>I strategi for data og ledelsesinformation er beskrevet den udviklingsrejse en organisation skal igennem for at have en datadrevet kultur. Den første statusrapport om ledelsesinformation er første skridt på rejsen. Herefter følger det konstante fokus og den gode datadisciplin, for at data kan udvikles i takt med behovet og derigennem bidrage til bedre styring af det specialiserede myndighedsområde.</p> • Formidling <p>Kadencen for formidling af ledelsesinformation til rådgiverne er beskrevet i strategien og planlagt i årshjulet for de socialfaglige møder.</p> <p>Formidling af resultaterne på ledelsestilsyn bliver fremlagt den øverste ledelse på ledermøder og i forbindelse med status til det politiske niveau.</p> • Kvalitetssikring <p>Med udgangspunkt i strategi for ledelsesinformation er vi via bla. ledelsestilsyn og statusrapport ved at skabe en kultur i organisationen, hvor vi fokuserer på at indsamle, evaluere og anvende data til at kvalitetssikre og udvikle sagsbehandlingen.</p>
<p>Kommunen bedes redegøre for status på arbejdet med udviklingstiltagene under temaet Ledelsesinformation og styring. Hvilke mål og delmål er opnået, og hvilket arbejde resterer?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Viden <p>Strategien er udmøntet i en årlig rapport: Ledelsesinformation for det voksenspecialiserede myndighedsområde. Rapporten er udarbejdet på baggrund af data fra 2022. Rapporten er fremlagt for det politiske niveau (1. juni 2023, sag nr. 63), samt for ledelse og for medarbejdere.</p> <p>Data omsættes til viden og sætter retning for kommende indsatsområder. Fx arbejdes der i 2023 med en hyppigere opfølgning på § 107- indsatser for at understøtte fremdriften i indsatsen og give mulighed for en justering, såfremt den forventede effekt udebliver eller forsinkes.</p> • Formidling

Vi har etableret en fast praksis for formidling af ledelsesinformation til rådgiverne på de socialfaglige møder jf. kadencen, som er beskrevet i Strategi for data og ledelsesinformation tabel 2.

Formidling af resultaterne af ledelsestilsyn til den øverste ledelse er gennemført. Når projekt om ledelsestilsyn sammen med Social- og boligstyrelsen er gennemført, vil det være muligt at lave en baselinerapport og følge udviklingen i sagsbehandlingens kvalitet. Vi forventer at kunne bruge ledelsestilsynet til at se en udvikling i starten af 2024.

Formidling af ledelsesinformation til det politiske niveau og den øverste ledelse er planlagt til maj/junimødet i 2024.

- Kvalitetssikring

Vi sikrer god datakvalitet ved løbende at følge data og løbende rydde op i data, så vi får mere valid data, som anvendes til vores ledelsesinformation som bidrag til styring af området.

Kommunen bedes redegøre for, i hvilken grad og hvordan udviklingstiltagene har medført en styrkelse af kvaliteten af kommunens sagsbehandling på voksenhandicapområdet. Hvilke effekter var forventet, og hvilke effekter er opnået?

- Viden

Strategien har medvirket til gennemsigtighed i fht. den viden, det er muligt og relevant at bringe frem om området. Strategien har samtidig bidraget til en forventningsafstemning af hvilke aktører, hvilken ledelsesinformation er relevant for. Kravet om at udarbejde en strategi har samtidig sat fokus på, hvordan området i højere grad bliver datadrevet, således at data kan medvirke til at identificere fokusområder og følge udviklingen af igangsatte initiativer.

Effekten af arbejdet med en hyppigere opfølgning medvirker til, at vi er sikre på, at borgerne får/har de rigtige indsatser, og at der arbejdes med mål, der understøtter en udvikling hos borgerne.

- Formidling

Vi arbejder fortsat med at anvende ledelsesinformation fra særligt ledelsestilsynet til at kvalificere sagsbehandlingen. I forhold til ledelsesinformation om økonomi, så anvendes den økonomiske ledelsesinformation i højere grad til at vise sammenhængen mellem faglige og økonomiske hensyn i sagsbehandling jf. servicelovens § 1 stk. 3. Vi ser, at rådgiverne får en ændret økonomisk bevidsthed, når der udvælges og købes sociale tilbud.

Vi arbejder fortsat med at udvikle ledelsesinformation, så vi i højere grad kan lede/styre området med udgangspunkt i data.

Vi har en baselinerapport om ledelsesinformation fra Cura Bi for området for 2022. Rapporten for 2023 forventes at vise en udvikling, som kan anvendes som bidrag til øget viden om området.

- Kvalitetssikring

Når vi anvender ledelsesinformation til at kvalitetssikre sagsbehandlingen og dens indsatser, vil vi få mulighed for at kunne arbejde mere strategisk med udviklingen af det voksenspecialiserede område. Det handler både om den strategiske udvikling/kompetenceudvikling af rådgiverarbejdet,

men også om at bruge viden om efterspørgslen til at udvikle indholdet i Frederikssund kommunes egne sociale tilbud, så de modsvarer den efterspørgsel, der er fra myndighedsområdet på det voksenspecialiserede område.

Eventuelle kommentarer og uddybende bemærkninger

8. Sammenfatning

Kommunen bedes sammenfattende redegøre for, hvorvidt kommunen har oplevet en progression i kvaliteten af sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet i forhold til udgangspunktet ved taskforcens indtræden i kommunen, og i så fald på hvilke områder.

Frederikssund Kommunes Afdeling for Voksenstøtte har haft stor gavn af Taskforce – Handicapforløbet med Social- og boligstyrelsen og Ankestyrelsen.

Gennem de seneste 15 måneder har vi arbejdet med, at målene og værdierne fra Frederikssund Kommunes politikker og strategier afspejler sig i sagsbehandlingen og prioriteringerne på det voksenspecialiserede myndighedsområde.

Vi har skabt nogle styringsmæssige rammer, som medvirker til at understøtte og vedligeholde et højere fagligt niveau i sagsbehandlingen. Det har vi blandt andet gjort ved at:

- Opdatere vores brevskebeloner.
- Udarbejde en ny skabelon for ledelsestilsyn samt gennemføre ledelsestilsyn og skabt læring på baggrund af 69 konkrete sager.
- Anvende principperne fra Social- og boligstyrelsens voksendredningsmetode VUM 2.0 i sagsbehandlingen.
- Udarbejde og efterleve "Strategi for data og ledelsesinformation på det specialiserede voksenområde".
- Etablere et intranet (DialogNet) som anvendes som en del af den interne kommunikation til rådgiverne i Afdeling for Voksenstøtte. DialogNet indeholder desuden relevante styringsmæssige dokumenter og herunder arbejdsgange, referater og links til diverse, fx AST's principmeddelelser, som er relevant i fht. at kunne levere en sagsbehandling i høj kvalitet.
- Tilpasse visitationsprocessen til botilbud

Vi har øget kvaliteten i sagsbehandlingen samt i langt højere grad inddraget borger i sagsbehandlingen. Det har vi blandt andet gjort ved fx at:

- Arbejde med nye og mere ensartede metoder for borger/pårørende-inddragelse
- Dokumentere den inddragelse, der er fundet sted, så borgers "stemme" fremstår tydeligere i den elektroniske journal.
- Udarbejde, undervise og sikre anvendelse af konkrete faglige arbejdsgange og udredningsmetoder samt anvendelse af brevskabeloner og handleplansskabeloner.
- Udarbejde og implementere faglige arbejdsgange for indhentelse af samtykke og værgemål
- Tilrettelægge supervision 4-6 gange årligt til rådgiverne.

Vi har skabt nogle rammer for at sikre, at tværgående borgerforløb bliver mere sammenhængende.

Det har vi blandt andet gjort ved at:

- Udarbejde og implementere en arbejdsgang, der beskriver rolle- og ansvarsfordelingen mellem Center for Familie og Rådgivning og Afdeling for Voksenstøtte i sager, hvor barnet er mellem 16,5 og 18 år.
- Udarbejde og implementere en arbejdsgang, der beskriver rolle- og ansvarsfordelingen mellem Ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte om borgere mellem 18 og 30 år.
- Etablere og gennemføre samarbejds møder om blandt andet rolle- og ansvarsfordeling og evt. konkrete borgersager mellem Afdeling for Voksenstøtte og
 - Visitation og Hjælpe midler om borgere, der har brug for både hjemmehjælp og socialpædagogisk støtte, kontanttilskud eller borgerstyret personlig assistance.
 - Hjemmevejlederne om borgere med handicap, der modtager socialpædagogisk støtte.
 - Socialpsykiatrien om borgere med en psykiatrisk problemstilling, der modtager socialpædagogisk støtte.

Vi har kompetenceudviklet rådgiverne, så de kan sagsbehandle med i en højere kvalitet.

Det har vi gjort ved at:

- Udarbejde en strategi og en plan for kompetenceudvikling af medarbejderne i Afdeling for Voksenstøtte
- Gennemføre den kompetenceudvikling, der var beskrevet i planen, herunder undervise i:
 - forskellige juridiske emner samt sikre en udbredelse af den læring, som kommer fra klagesager
 - borgerinddragelse i de forskellige faser i sagsbehandlingen
 - kommunikation ud fra 6 forskellige myndighedsroller på en måde, så borgerne inddrages mest muligt

Vi ønskede, at taskforce-forløbet kunne virke som facilitator/løftestang for udvikling af det voksenspecialiserede myndighedsområde. Dette er i høj grad lykket.

Som følge deraf valgte vi også at arbejde med samtlige anbefalinger fra taskforcens analyserapport, som det er beskrevet i Afdeling for Voksenstøttes udviklingsplan 'Sammen om Socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen' som gælder fra 2022 – 2024.

Det er dermed vores forståelse, at vi kun er midtvejs i denne udvikling, og at udviklingen af den socialfaglige kvalitet fortsætter, fx gennem det fokus som sættes af projektet "Implementering af VUM 2.0 og FFB i første halvår af 2024", men også gennem de mål og aktiviteter, som beskrives i en revideret udviklingsplan for 2025-2026.

Center for Voksenstøtte og Omsorg har valgt at tilrettelægge projektet om højere socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen, som et kultur- og forandringsprojekt. Det betyder, at arbejdet med taskforcens anbefalingerne er tilrettelagt, så de både taler ind i den fælles kommunale strategi ' [Sammen om Frederikssund](#)', men også eksisterende projekter, udfordringer eller lignende temaer, der kalder på en forandring.

Når vi arbejder med kulturforandring tilrettelægger vi projektets emner ud fra, hvad er både er aktuelt, relevant og meningsfyldt for medarbejderne, lederen og afdelingen som helhed. Derved får medarbejderne nemmere ved at følge de justerede og nye arbejdsgange og ændringen af vaner/adfærd opleves mindre besværlig og forstyrrende i hverdagen.

Ved at arbejde med kulturen og forandringen og give plads til, at forandringen forankres som nye vaner i medarbejderne, tror vi på, at forandringen i højere grad er blivende i Afdeling for Voksenstøtte.

I vores tilrettelæggelse af projektet har vi blandt andet valgt at placere arbejdet med anvendelse af afgørelsesskabeloner efter at vi har arbejdet med borgerinddragelse og sagsoplysning. Det betyder, at vi i efteråret 2023 kommer til at arbejde intenst med begrundelser i afgørelserne, som også var en af taskforcens anbefalinger.

I første halvår af 2024, efter selve taskforce-forløbet er afsluttet, implementeres VUM 2.0 i IT- fagsystemet Cura. Vi fortsætter således med at arbejde med den socialfaglige kvalitet i sagsbehandlingen, særligt sagsoplysning og sagsvurdering, og sammenhænge mellem myndighed og udfører i Cura.

Det har vist sig at være særdeles effektivt og fokusskabende, at taskforcen har stillet krav om at både den øverste ledelse og det politiske niveau i Frederikssund Kommune, skulle træffe beslutning om at deltage i taskforce forløbet. Det har bevirket, at arbejdet med at højne den socialfaglige kvalitet i afdelingen har været prioriteret højt.

Det faktum, at det er myndigheder som Social- og boligstyrelsen og Ankestyrelsen, der kontrollerer kvaliteten af projektets leverancer, har ligeledes bidraget til fremdriften samt accepten af tiltagene og resultaterne i projektet. Afdeling for Voksenstøtte står nu på et solidt fundament i forhold til både at kunne vedligeholde og fortsætte udviklingen af den socialfaglige kvalitet i sagsbehandlingen.

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

Bilag 4: Taskforcens ydelser i udviklingsforløbet

Taskforcens ydelser i udviklingsforløbet til Frederikssund Kommune har omfattet:

- Statusmøder med ca. to måneders mellemrum
- 2 læringsdage
- Løbende sparring og juridisk og socialfaglige kommentering på udarbejdet materiale
- Løbende besvarelse på henvendelser og spørgsmål.

Statusmøder

Der har i udviklingsforløbet været afholdt [8] statusmøder mellem Frederikssund Kommune og taskforcen. På møderne har deltagerkredsen været tovholder og projektmedarbejder fra Social- og Boligstyrelsen samt socialfaglig konsulent fra VISO. Konsulenter fra Ankestyrelsen har deltaget lejlighedsvist.

Indholdet på møderne har været en gennemgang af og sparring på det igangsatte udviklingsarbejde på baggrund af udviklingsplanen og sparring på udarbejdet materiale.

Læringsaktiviteter

Der er afholdt læringsdag om:

- Borgerinddragelse og udredning
- Handleplan, opfølgning og mål

Sparring

Taskforcen har ydet løbende sparring i forhold til de konkrete udviklingsaktiviteter og kommunens udkast til materiale. Materialet er juridisk kommenteret af Ankestyrelsen og socialfagligt af VISO. Der er i forløbet givet sparring på følgende materialer:

- Kompetenceudviklingsstrategi
- Strategi vedr. data på socialområdet
- Afgørelsesskabelon om § 107 – Ophør af midlertidigt botilbud
- Afgørelsesskabelon om § 107 – Bevilling af midlertidigt botilbud - målgruppevurdering

- Afgørelsesskabelon om § 85 – Bevilling af socialpædagogisk støtte
- Afgørelsesskabelon om § 85 – Afslag på socialpædagogisk støtte
- § 107 - Procesbeslutning om konkret botilbud
- Skabelon til ledelsestilsyn
- Telefonisk sparring vedr. Arbejdsgang for informeret samtykke
- Arbejdsgang fra barn til voksen (fra 16,5-18 år) (Fra center for familie til afdeling for voksenstøtte)
- Arbejdsgang for ungekontakten (unge under 30 år) (fra center for job og rådgivning til afdeling for voksenstøtte)
- Huskepunkter til hvad der skal afklare spå formøde
- Skabelon til referat fro overleveringsmøde – brev udgave
- Skabelon til indkaldelsesbrev til overleveringsmøde barn til voksen
- Indstillingsskema Ungekoordinering
- Aftaledokument om ansvarsfordeling i processen – barn til voksen
- Liste over relevante akter der skal sendes inden overleveringsmødet
- Kvalitetsstandard vedr. SEL §107
- Skabelon til partshøring
- Invitation til borger i forbindelse med opfølgning
- Skabelon til handleplan
- Kvitteringsbrev i forbindelse med opfølgning



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