

Digitalisering af handicap- og udsatte voksne-området.

Pjece om metoden

Februar 2011



Voksenudredningsmetoden – en ny metode til sagsbehandling og udredning på handicap- og udsatte voksneområdet

Socialministeriet og KL har udviklet en ny metode til sagsbehandling og udredning på handicap- og udsatte voksneområdet. Metoden hedder "Voksenudredningsmetoden" og har til formål at forbedre den faglige og lovgivningsmæssige kvalitet i sagsbehandlingen – med udgangspunkt i den enkelte borger. Metoden skal også styrke styringen af området, ved bedre ledelsesinformation og økonomiske overvejelser i sagsbehandlingen.

Metoden er udviklet i tæt samarbejde med sagsbehandlere og ledere fra 9 kommuner landet over, som igennem 1½ år har udviklet og afprøvet metoden i deres daglige sagsbehandling.

Samtidig har både faglige og lovgivningsmæssige eksperter bidraget til at skabe en faglig ambitiøs metode, som understøtter lovgivningen.



Metoden dækker hele sagsbehandlingsprocessen på handicap- og udsatte voksneområdet og indeholder redskaber til at understøtte alle væsentlige sagstrin, dvs. modtagelse af henvendelse om hjælp, udredning af borgeren, udarbejdelse af afgørelse og handleplan, bestilling af indsats samt opfølgning herpå.

Metoden kan anvendes til sagsbehandling og udredning af borgere med både fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsnedsættelser og dækker dermed de forskellige målgrupper på området.

For at kunne it-understøtte metoden er Socialministeriet i gang med at udarbejde en kravspecifikation, som beskriver de behov og krav, et it-system skal imødekomme for at understøtte metoden.

Hvorfor udvikle en voksenudredningsmetode?

Det overordnede sigte med Voksenudredningsmetoden er at skabe grundlaget for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum. For at opnå dette har metoden både fokus på at understøtte en systematisk udredning af borgerens behov og på at tilrettelægge en lovmedholdelig og effektiv sagsbehandlingsproces.

Udredningen skal give sagsbehandleren en struktureret viden om borgerens problemer, ressourcer og ønsker og dermed skabe et grundlag for at træffe beslutning om en

eventuel indsats og udarbejdelse af en afgørelse. På baggrund heraf kan myndigheden iværksætte hjælpen og følge op på indsats og resultater.

Registreringen af bl.a. målgrupper, funktionsevne og afgørelser med økonomi sker direkte som led i selve sagsbehandlingen. Metoden skaber på den måde grundlag for opsamling af relevant ledelsesinformation til økonomisk og faglig styring af indsatsen.

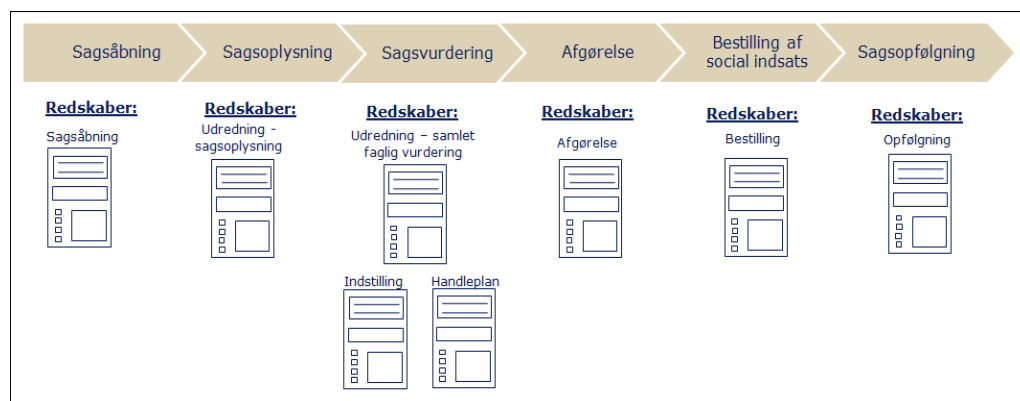
Der er meget store forskelle på målgrupperne på handicap- og udsatte voksne-området. Derfor er metoden udviklet fleksibel, så sagsbehandleren kan tilpasse udredningen til den enkelte borger, blandt andet i forhold til hvilke oplysninger det er relevant at indsamle. Metoden understøtter således, at sagsbehandleren undervejs i udredningen løbende vurderer, hvad der er relevant at afdække omkring borgerens situation.

Udover udredningen omfatter metoden en række redskaber, som understøtter sagsbehandleren i de øvrige dele af sagsbehandlingsprocessen, fx handleplanen, indstillingen, afgørelsen, bestillingen og opfølgningen. Samlet set hjælper redskaberne i metoden til at strukturere sagsbehandlingen effektivt og i tråd med lovgivningen.

Redskaberne i voksenudredningsmetoden hverken kan eller skal erstatte sagsbehandlerens faglighed, men skal i stedet bidrage til at skabe en stringent ramme for de faglige og administrative aktiviteter i sagsbehandlingsforløbet.

Kort om voksenudredningsmetodens indhold

Voksenudredningsmetoden er bygget op omkring seks faser i en sagsbehandlingsproces på handicap- og udsatte voksne-området, herunder: sagsåbning, sagsoplysning, sagsvurdering, afgørelse, bestilling af social indsats og sagsopfølgning. Metoden består af en række redskaber, som understøtter sagsbehandlingsfaserne og de centrale aktiviteter undervejs.



Hvad får kommunen ud af at indføre den nye metode?

Ni pilotkommuner har afprøvet metoden i den daglige sagsbehandling. Testningen viser, at metoden har medført en række positive resultater til gavn for både borger, sagsbehandler, leder og udfører.

Mere og bedre borgerinddragelse

I mange kommuner foregår afdækning og dokumentation af borgerens perspektiv og ønsker ikke altid systematisk. I voksenudredningsmetoden sikrer systematikken i udredningsskemaet, at oplysninger fra borgeren dokumenteres særskilt og eksempelvis adskilt fra sagsbehandlerens observationer og oplysninger fra andre parter som fx pårørende, lægen mv. Det har betydet, at sagsbehandlerne spørger mere systematisk ind til borgerens egen oplevelse af sine ressourcer og begrænsninger.

Metoden har også haft en positiv effekt på anvendelsen af §141 handleplanen som en måde at inddrage og ansvarliggøre borgeren på. I dag er ofte sådan, at handleplanen anvendes til flere forskellige formål, fx til udredning af borgeren, bestilling af indsatsen hos leverandøren eller til opfølgning på indsatsen. Dermed risikerer man, at det grundlæggende formål om at inddrage borgeren går tabt, fordi handleplanen skal opfylde en række andre hensyn. I Voksenudredningsmetoden er §141 handleplanen designet som et fælles dokument mellem borgeren og kommunen, og borgeren indgår i størst muligt omfang i udarbejdelsen af planen. Ved at handleplanen samtidig indeholder de fælles målsætninger for indsatsen, bidrager planen også til at sikre større gennemsigelighed for borgeren om formålet.

Det siger sagsbehandlerne om borgerinddragelse

'Det er blevet lettere at forklare alle parter, hvad en handleplan er, fordi den er blevet den plan for indsatsen, som udarbejdes i samarbejde med borgeren'

'Metoden betyder, at jeg har større fokus på at spørge ind til borgerens perspektiv og dokumentere borgerens egne ord'

Helhedsorienteret og målrettet udredning

Voksenudredningsmetoden er bygget op omkring 11 udredningstemaer, der skal danne grundlag for en helhedsorienteret afdækning af borgerens behov. Temaerne er nøje udvalgt, bl.a. baseret på en dybdegående analyse af relevante socialfaglige metoder i Danmark og i udlandet og på baggrund af en afprøvning i praksis af knap 100 sagsbehandlere fra kommunerne i projektet. Temaerne omfatter forskellige dele af en borgers liv og dækker samlet set over alle relevante aspekter af de ofte sammensatte og komplekse problemstillinger, som målgrupperne på området oplever.

Det er sagsbehandleren, som løbende foretager en faglig vurdering af hvilke temaer, som er relevante at afdække i den konkrete sag, således at der ikke indhentes unødvendige oplysninger. Sagsbehandlerens socialfaglighed - ikke skemaet - skal styre udredningen og hvor bredt og dybt, der skal gås.

Adskillelse af sagsoplysning og sagsvurdering

Et centralt princip i voksenudredningsmetoden er at adskille oplysningen af sagen og den efterfølgende vurdering og afgørelse. Dette princip sikrer øget fokus på en velovervejet udredning, hvor sagsbehandleren skal sørge for, at alle relevante og nødvendige oplysninger er indhentet, før der foretages en vurdering. Det skaber samtidig større gennemsigtighed for borgeren, fordi det fremgår klart af sagen, hvilke oplysninger sagsbehandleren har indsamlet som grundlag for vurderingen.

Vurdering af udredningen i metoden:

95% af sagsbehandlerne vurderer, at metoden i høj eller nogen grad sikrer en målrettet og individuel udredning af borgeren.

Bedre systematik og lovmedholdighed i sagsbehandlingen

Voksenudredningsmetoden er udviklet med inddragelse af en række lovgivningsmæssige eksperter for at sikre, at metoden understøtter lovgivningen og en hensigtsmæssig sagsbehandlingsproces. Mange sagsbehandlere giver udtryk for, at de føler sig usikre på, hvorvidt de overholder alle lovgivningens krav, og at de ikke oplever deres nuværende redskaber og skabeloner som en tilstrækkelig støtte. Derfor indeholder voksenudredningsmetoden veldefinerede procestrin og redskaber såsom at oplyse borgeren om rettigheder og pligter, tilbyde en handleplan til borgeren, udarbejde en juridisk korrekt afgørelse, gennemføre individuelt tilsyn og at følge op på den leverede indsats. På den måde fungerer metodens redskaber som tjeklister og minder sagsbehandleren om fx at oplyse borgeren om rettigheder og pligter i sagsbehandlingsprocessen.

Det siger sagsbehandlerne om øget systematik og lovmedholdighed

'Metoden giver et fælles fagligt fodslag og en tryghed i vores arbejde, fordi vi ved, at vi kommer igennem alt det vigtige'

Vurdering af metodens ledelsesinformation:

73% af lederne vurderer, at metoden i høj grad danner grundlag for relevant ledelsesinformation

Bedre ledelsesinformation

Mange kommunale ledere oplever i dag mangel på relevant og valid ledelsesinformation. Flere nøgletal vedrørende økonomi, sagstyngde og kvalitet i sagsbehandlingen skal således tilvejebringes manuelt i dag. I voksenudredningsmetoden er opsamling af strukturerede data om fx kvalitet, indsats, målgrupper mv. tænkt ind som en integreret del af sagsbehandlingen. Det betyder dels, at der skabes nogle meget efterspurgte data, og dels at registreringen sker som led i den almindelige sagsbehandling. Det øger datakvaliteten og mindsker arbejdsbelastningen.

Økonomiske overvejelser i sagsbehandlingen

Et afgørende afsæt for udviklingen af metoden har været et ønske om at integrere økonomiske overvejelser i sagsbehandlingen og at skabe et bedre grundlag for økonomisk styring på området. I metoden indgår det fx, at sagsbehandlerne kan opstille forskellige indsats-alternativer med tilhørende oplysninger om pris. Herved skabes der grundlag for, at enten sagsbehandleren eller et evt. indstillingsudvalg kan træffe afgørelse om den bedst mulige indsats til prisen. Endvidere giver data mulighed for at fremskrive udgifter på baggrund af en registrering af afgørelsen med pris.

Bedre samarbejdsgrundlag mellem myndighed og udfører

Voksenudredningsmetoden indeholder et særskilt redskab kaldet ”Bestillingen” til at formidle de relevante oplysninger om indsatsen til udfører. Der er fx lagt særlig vægt på at tydeliggøre målsætningerne for borgerens indsats overfor udfører, dvs. de resultater og effekter, som myndigheden forventer, at indsatsen skal munde ud i. Dette skaber fra start klarhed omkring myndighedens forventninger til udfører – og et godt grundlag for den senere opfølgning på indsatsen.

Resultater vedr. anvendelse af metoden:

Der er formuleret klare mål for indsatsen i 87% af sagerne

Det siger udførerne om bestillingen

'Bestillingen skaber et godt overblik og betyder samtidig, at sagsbehandlerne sætter nogle klare mål og rammer for indsatsen'

Resultater ved anvendelse af metoden:

64% vurderer, at metoden og den digitale understøttelse i høj eller i nogen grad har bidraget til et godt arbejdsmiljø.

En effektiv proces via genbrug af oplysninger

Voksenudredningsmetoden er bevidst designet, så oplysninger kan genbruges flere gange undervejs i processen. Dermed er der skabt grundlag for at eliminere genindtastninger ved en it-understøttelse. Fx er formål og mål med indsatsen relevante oplysninger i både handleplanen og bestillingen, samt når der skal gennemføres opfølgning på indsatsen. Disse oplysninger skal således kun tages én gang, men kan genbruges i flere sammenhænge. Et andet eksempel er, at en række af de oplysninger, som indgår i voksenudredningsmetoden, også kan genbruges til statslige indberetninger.

At undgå genindtastning betyder en mere effektiv ressourceudnyttelse, idet sagsbehandlere ikke bruger unødigt tid på dobbeltregistrering – og samtidig fjernes et dagligt frustrationselement for sagsbehandlere i mange kommuner.

Det siger lederne om økonomi i sagsbehandlingen

'Metoden skaber en nødvendig sammentænkning af faglighed og økonomi, når sagsbehandlere skal overveje prisen, når de foreslår en indsats'

Hvordan kommer man i gang med at anvende metoden?

Hvis du vil vide mere om metoden, har du forskellige muligheder.

Først og fremmest etableres der i slutningen af 2011 et uddannelsesforløb for sagsbehandlere i kommunerne. Uddannelsesforløbet giver en indføring i voksenudredningsmetoden og de tilhørende redskaber.

Der vil løbende blive placeret materiale om metoden på www.sm.dk/dhuv og www.kl.dk/dhuv.



Man kan desuden kontakte projektleder Peter Anton Sørensen på

Email: pas@sm.dk

Tlf: 3392 9517