



'09

SAGSBEHANDLING I FUNKTIONSEVNEMETODEN VED TILDELING AF HANDICAPKOMPENSERENDE YDELSER

MAJ 2009



FUNKTIONSEVNEMETODEN



INDENRIGS- OG SOCIALMINISTERIET



indhold

INDLEDNING	4
FUNKTIONSEVNEMETODENS MÅL	6
FUNKTIONSEVNEMETODENS ANVENDELSESOMRÅDE	7
GOD SAGSBEHANDLING	9
FUNKTIONSEVNEMETODENS DELE	10
Ligeværdigt samarbejde med borgeren	10
Følg brevet til borgeren	11
Samtaleskemaet	12
Aftaleskemaet / fælles journal	13
Ydelsesoversigt	16
DE 10 TRIN I PROCEDUREN FOR VURDERING AF NEDSAT FUNKTIONSEVNE	17
1. Samtaleskema, evt. ydelsesoversigt og følg brev + svar kuvert sendes til borgeren	19
2. Borgeren kontaktes for at aftale endelig dato, tid og sted for møde	21
3. Forberedelse af mødet	23
4. Møde med borgeren og evt. bisidder(e)	25
5. Kopi af de udfyldte samtaleskema og aftaleskema sendes til borgeren	29
6. Aftaler udføres og forløbet noteres i aftaleskemaet/journalen. Afgørelse træffes	31
7. Bevillingsskrivelser eller afslagsskrivelser med rådgivning om ankemuligheder sendes til borgeren	33
8. Iværksættelse af de handicapkompenserende ydelser	35
9. Langsigtet opfølgingsplan udarbejdes og følges	37
10. Hvis borgerens situation ændrer sig	39
TJEKLISTE: DE 10 RIGTIGE	40

Indledning

Funktionsevnetoden skal bruges til at beskrive og vurdere en borgers funktionsevne, når der skal tildeles handicapkompenserende ydelser efter servicelovens bestemmelser. Denne håndbog om funktionsevnetoden giver en gennemgang af hvordan funktionsevnetoden bruges i praksis

Funktionsevnetoden består af: ligeværdigt samarbejde med borgeren, følgebrev til borgeren, samtaleskema, aftaleskema/fælles journal, en oversigt over kommunens ydelser samt ”Fokusområder”, der orienterer om funktionsnedsættelsers indflydelse på hverdagslivet og hvilken form for kompensation, der kunne være relevant. En skabelon til udarbejdelse af

den kommunale ydelsesoversigt kan sammen med funktionsevnetodens øvrige redskaber downloades på www.ism.dk og www.hmi.dk

Funktionsevnetoden har hjemmel i Retsikkerhedslovens § 8 og Servicelovens § 100, der begge uddybes i bekendtgørelse nr. 623 af 15. juni 2006 om metode for god sagsbehandling ved vurdering af nedsat funktionsevne som grundlag for tildeling af handicapkompenserende ydelser efter serviceloven (Funktionsevnebekendtgørelsen). Metoden er nærmere beskrevet i vejledning om funktionsevnetoden nr. 96 af 05. december 2006 (Funktionsevnevejledningen).

Den internationale klassifikation (ICF) angiver at:

Funktionsevne er en fællesbetegnelse for den kunnen, der er baggrund for, at et menneske kan udføre sine daglige aktiviteter (ligestilling) og deltage i samfundslivet (inklusion).

Funktionsevnenedsættelse betyder, at et menneske ikke kan gennemføre daglige aktiviteter og deltage i samfundslivet. Årsagen til

funktionsnedsættelsen er et samspil mellem personens kropslige og kognitive (erkendelsesmæssige) funktioner og vedkommendes sociale, fysiske og psykologiske omgivelser.

Kompensation angiver både individuel og kollektiv støtte eller indsatsmuligheder, for at en person med nedsat funktionsevne igen kan udføre personlige aktiviteter og deltage i samfundslivet.

Definitionerne fra Den internationale klassifikation af funktionsevne (ICF) er grundlag for funktionsevnetoden. Ifølge ICF kan en persons funktionsevne kun vurderes i forhold til det daglige liv og de omgivelser, som er eller var normale for vedkommende, eller som er hensigtsmæssige ud fra de givne forudsætninger.

Mennesker, som umiddelbart har samme funktionsniveau, kan derfor på grund af forskellighed i sociale, fysiske og personlige forudsætninger have brug for forskellige former for kompensation.

Desuden bygger funktionsevnetoden på WHO's (World Health Organisation) tanker om, at borgernes egne aktive deltagelse i afgørelser vedrørende deres liv

er med til at fremme sundhed og trivsel, hvilket er i overensstemmelse med fx Servicelovens § 1 og Retssikkerhedslovens § 1 og 4.

Funktionsevnetoden kan anvendes til sagsbehandling ved alle former for handicapkompenserende ydelser. Hele kommunen eller de enkelte afdelinger kan beslutte at bruge den i alle sager, eller den enkelte sagsbehandler kan vælge at bruge den i få. Hvis metoden skal bruges hensigtsmæssigt må kommunens ledelse sikre udarbejdelse af mål og procedurer for brug af metoden og løbende følge op på anvendelsen. Herved kan kommunens eller afdelingens metoder udvikles og en højere grad af målstyring og målopfyldelse tilstræbes.



Funktionsevne- metodens mål

Funktionsevne metodens mål er at sikre en professionel sagsbehandling ved vurdering af en borgers behov for kompenserende ydelser ifølge Serviceloven. Derfor er den udarbejdet i overensstemmelse med retssikkerhedslovens og forvaltningslovens angivelser for sagsbehandling på det sociale område.

Funktionsevne metodens mål:

- | at sikre, at der foretages en helhedsvurdering af den samlede livssituation for borgeren og dennes familie
- | at sikre, at borgeren oplever synlighed og gennemskelighed i afgørelser og procedurer
- | at sikre, at borgeren involveres og får indflydelse på egen sag gennem dialog med kommunen
- | at sikre, at afgørelser træffes efter en koordineret indsats i kommunen samt andre involverede instanser
- | at sikre dokumentationsgrundlaget for vurderingen af borgerens funktionsevne
- | at bidrage til at skabe en fælles faglig forståelse af de begreber og præmisser, der anvendes i vurderingen af borgerens funktionsevne
- | at sikre et grundigt, hurtigt og smidigt sagsforløb både for borgeren og for kommunen
- | at styrke borgerens retssikkerhed i overensstemmelse med god forvaltningsskik og
- | at sikre, at kommunen vurderer behovet for, at der bliver lavet en skriftlig handleplan for den enkelte efter lovens § 141

(§ 1 i Bekendtgørelse nr. 623 af 15. juni 2006)

Funktionsevne metoden giver et ensartet grundlag for det kommunale arbejde med tildeling af handicapkompenserende ydelser, og den sikrer

- | Et aktivt samarbejde med borgerne
- | Partshøring
- | Helhedsorientering i sagsbehandlingen
- | Koordination på tværs af fagområder og afdelinger.

Funktionsevne metodens mål er detaljeret beskrevet i funktionsevne bekendtgørelsen til metoden. Se tekstboks.

Funktionsevne metodens redskaber og procedurer er udarbejdet på baggrund af den bedst mulige viden og evidens, der er på området.

Samtaleskemaet og aftaleskemaets indhold er fx udarbejdet ud fra undersøgelser af kendte måle- og registreringsredskaber for funktionsevne og livskvalitet. Ligeledes har borgerens aktive deltagelse i processen baggrund i den forskningsmæssige viden om, hvad der skal til for at forandringsprocesser eller andre indsatser på det sociale og sundhedsmæssige område virker.

Funktionsevne metodens procedure er lavet så den kan bruges af alle de faggrupper, der arbejder med tildeling af handicapkompenserende ydelser uanset deres faglige baggrund, som fx socialrådgivere, ergoterapeuter, fysioterapeuter, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.

Funktionsevne metodens anvendelsesområde

Funktionsevne metoden har hjemmel i § 8 i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, ifølge hvilken

Funktionsevne bekendtgørelsen nr. 623 af 15. juni 2006 er udarbejdet.

Metoden skal anvendes

En gyldig kommunal afgørelse afhænger ifølge ankestyrelsen af, om funktionsevne metoden bliver fulgt ved sagsbehandling af dækning af merudgifter.

(Principafgørelse C-012-06, og C-40-07) Undtaget er dog sagsforløb, hvor borgerens funktionsnedsættelse er ubetydelig, og hvor borgeren selv accepterer at metoden ikke benyttes.

Funktionsevne bekendtgørelsens § 2, stk. 1 angiver, at metoden: ”skal anvendes, når kommunen behandler sager om dækning af nødvendige merudgifter ved den daglige livsførelse efter (Service)lovens § 100.” Ifølge Ministeriets bekendtgørelse om dækning af merudgifter er målgruppen personer mellem 18 og 65 år med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne (§ 1 i bekendtgørelse nr. 1124 af 25. november 2008).

Metoden skal desuden anvendes, når borgeren fremsætter krav om det. Endelig kan den anvendes, når kommunen behandler sager om andre handicapkompenserende ydelser.

Merudgiftsydelser tildeles, når funktionsnedsættelsen er af ”indgribende karakter” og kræver ”ikke uvæsentlige hjælpeforanstaltninger.” Det skal vurderes for hver enkelt person, og der findes ikke generelle



retningslinjer for termerne. Ankestyrelsen har indkredset begrebet i et tilfælde med piskesmæld, som ikke kunne få dækket merudgifter, da dagligdagen ikke blev anfægtet (C-025). Og i et tilfælde med dværgvækst at der var behov for betydelige hjælpeforanstaltninger (C-046-06).

Da funktionsevnet metoden er baseret på dialog og samarbejde kan det anbefales, at borgeren medtager en bisidder for at få støtte til at huske og kommunikere alt. Dette er der lovhjemmel til i Forvaltningslovens § 8.

Hvis borgerens kommunikation med sagsbehandleren vanskeliggøres på grund af hørehæmning eller manglende dansk kundskaber kan sagsbehandleren ifølge Forvaltningslovens § 7 inddrage en professionel tolk til at udføre sin vejledningsforpligtelse.

Er borgeren på grund af psykisk sygdom eller kognitive funktionsnedsættelser (se Fokusområder) ikke i stand til at forholde sig til sin situation og samarbejdet med sagsbehandleren, så bør sagsbehandleren altid inddrage pårørende eller bisiddere. Der kan også blive tale om at beskikke en værge til borgeren efter Værgemålsloven.

Følgende målgrupper kan nævnes:

- | Visse unge med handicap, der bliver 18 år
- | Borgere med en løbende sag i kommunen, men hvor der er sket væsentlige ændringer
- | Borgere med en progredierende sygdom, hvor der er sket væsentlige ændringer
- | Borgere med langvarige lidelser, hvis konsekvenser påvirker den daglige tilværelse
- | Borgere, der er tilkendt førtidspension efter 01. 01. 2003 eller er i gang med få behandlet en ansøgning om førtidspension
- | Borgere med pludselig opstået sygdom
- | Borgere, der har været udsat for en ulykke med nedsat funktionsevne til følge
- | Borgere, hvor det skal afklares om deres lidelse er af indgribende karakter i deres daglige tilværelse
- | Nytilflyttede borgere med nedsat funktionsevne

God sagsbehandling

Brugerinddragelse er et krav formuleret i retssikkerhedslovens § 4.

Dialogen mellem borger og sagsbehandler er en grundlæggende forudsætning for borgerens medindflydelse.

Man kan ikke med rimelighed forvente at enhver samtale mellem en vilkårlig sagsbehandler og en tilfældig borger naturligt vil forme

sig til borgerens bedste. Forudsætningen for det gode møde mellem borger og system må være at det til en vis grad formaliseres, dvs. at dets nødvendige metodik formuleres og fastlægges.

Caspersen L., S., Ehrenreich L., Larsen V. (2004) "Den gode samtale i sociale sager". Vindende

Grundlaget for alt socialt arbejde er en positiv dialog mellem borger og sagsbehandler. En professionel indsats, der leveres med anerkendelse og almen menneskelig omsorg, skaber fællesskab, oplevelse af at være betydningsfuld og lyst til at samarbejde.

Forvaltningsloven, Offentlighedsloven, Retssikkerhedsloven, Lov om social service, Persondataloven samt tilhørende vejledninger og bekendtgørelser angiver alle retningslinjer for, hvordan kommunerne skal varetage deres myndighed ved behandling af borgernes ansøgninger m.m. Formålet er at bevare kvaliteten i sagsbehandlingen, opnå lovenes intentioner og at sikre borgernes rettigheder. Der lægges bl.a. vægt på:

- | At borgeren medvirker ved behandlingen af sin egen sag, og at borgeren, såfremt denne ønsker det, får skriftlig besked om kommunens afgørelse

- | At faglige vurderinger fremlægges og vurderes i samarbejde med borgeren med det formål at få sammenhæng mellem borgerens situationsopfattelse og den faglige vurdering af de foreliggende oplysninger

- | At kommunen yder en helhedsorienteret indsats, hvor hjælpen tilrettelægges som et sammenhængende tilbud ud fra en samlet vurdering af borgerens situation

- | At kommunen følger op på sagen, så der undervejs i processen vurderes, hvorvidt målene er nået, og om der er brug for justeringer af indsatsen

- | At kommunen dokumenterer sagens gang på skrift for at sikre borgerens retssikkerhed

- | At borgeren sikres adgang til sagens akter

Funktionsevne- metodens dele

*Indholdet i og samspillet mellem funktionsevne-
metodens dele skal understøtte sagsbehandlerens arbejde med at imødekomme den sociale lovgivnings intentioner om retssikkerhed og aktiv brugerinddragelse. Alle redskaber og publikationer kan downloades på www.ism.dk og www.hmi.dk*

1. Borgeren beskriver og præciserer sit behov for kompensation evt. med støtte fra sagsbehandler
2. Borgeren og kommunen (sagsbehandleren) vurderer kompensationsbehovet og undersøger mulighederne for kompensation
3. Sagsbehandleren træffer på kommunes vegne afgørelse om, hvad der kan ydes støtte til, formidler det til borgeren og sørger for iværksættelse af dækning af merudgifter, anskaffelse af hjælpemidler m.v.

Reflekterende ligeværdigt samarbejde med borgeren

Uanset hvilke redskaber der anvendes i socialt arbejde, så er det nødvendigt at søge forståelse for borgerens særlige situation og få den belyst via en velgennemført samtale. Funktionsevne-
metodens redskaber understøtter en ligeværdig samtale mellem sagsbehandler og borger og kræver, at sagsbehandleren løbende tænker over ligeværdigheden i forløbet. Målet om ligeværdighed stiller særlige krav til sagsbehandleren som myndighedsperson. Sagsbehandleren er den kommunale ekspert på offentlig service og skal bygge en acceptabel og solid bro til borgeren med funktionsnedsættelse, som er ekspert på sit eget liv. Begge vidensområder er nødvendige for at få et resultat, der er tilfredsstillende for begge parter.

Når både borger og sagsbehandler tilstræber ligeværdighed i deres kommunikation og samarbejde, så vil effekten af indsatsen være effektiv og længerevarende. Det er sagsbehandleren som myndighedsperson, der er ansvarlig for at samtalen gennemføres med hensyn til indhold, form og proces.

Det betyder eksempelvis, at der under samtalen tages hensyn til borgerens funktionsnedsættelse, fx. til borgere med kommunikationsproblemer, intellektuelle handicap eller borgere, som hurtigt udtrættes.

Sagsbehandleren kan opfordre borgeren til at bruge en bisidder ved møderne, da det kan fremme ligeværdighed og støtte borgeren i, at huske alle relevante informationer og herved får denne et nuanceret og dækkende billede af sin situation.

Følgebrevet til borgeren

Følgebrevet har som mål at signalere ligeværdighed og samarbejde fra begyndelsen af sagsforløbet.

Det sendes til borgeren før mødet med sagsbehandleren for at orientere om dagsordenen og sagsbehandlingens normale forløb. Herved får borgeren ligesom sagsbehandleren mulighed for at forberede sig. En skriftlig henvendelse til en borger er sjældent tilstrækkeligt, derfor bør brevet følges op af en telefonisk kontakt.



Følgebrevet til borgeren giver oplysning om

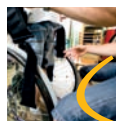
- | Forslag til mødedato, tid og sted
- | Hvad der er brug for, så dagligdagen kan fungere
- | Brug af samtaleskemaet (forberede sig og evt. indsende det)
- | Hvad der sker på mødet (udfylder samtaleskemaet og laver sammenfatning og aftaler, får orientering om det videre forløb)
- | Hvor borgeren kan henvende sig ved tvivlstilfælde



Samtaleskemaet

Samtaleskemaet afdækker de livssituationer, der har betydning for, at et menneske oplever livskvalitet, fungerer i dagligdagen og kan deltage i samfundslivet. Det sendes til borgeren sammen med følgebrevet før mødet med sagsbehandleren.

Samtaleskemaet kan betragtes som en dagsorden for mødet mellem borgeren og sagsbehandleren, hvor målet er, at beskrive borgerens funktionsevne. Grundlaget er samtaleskemaets basisoplysninger og seks livssituationer: "Den nære dagligdag", "Samvær med familie og andre", "Fritid, arbejde og uddannelse", "Kommunikation", "Bolig" og "Transport".



Samtaleskemaet afsluttes med en sammenfatning, som beskriver hvilke aktiviteter, borgeren ønsker at udføre, og hvilke begrænsninger der er for, at borgeren kan udføre dem. Sammenfatningen bruges som baggrund for drøftelserne om de handicapkompenserende ydelser, der skal nedskrives i aftaleskemaet.



Aftaleskemaet / fælles journal

Aftaleskemaet opsummerer borgerens behov og målsætning for handicapkompensering. Desuden noteres forslag til typer af handicapkompenserende ydelser. Denne opsummering er udarbejdet på grundlag af samtaleskemaets sammenfatning. Efter opsummeringen kan sagsbehandleren bruge aftaleskemaets efterfølgende sider til dokumentation af sagsforløbet ved iværksættelse af de relevante handicapkompenserende ydelser.

Aftaleskemaets sider med fortløbende dokumentation kan erstattes af kommunens journal, der kan fungere som en fælles journal for de involverede fagfolk og afdelinger i kommunen. Sagsdokumentationen i journalen skal ifølge aftaleskemaet indeholde fx:

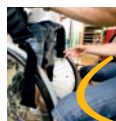
- | Hvilke beslutninger, der er taget af borgeren og sagsbehandleren i fællesskab
- | Hvad sagsbehandleren gør, og hvad borgeren gør med aftalte deadlines
- | Nye aftaler fx ved nye afgørende oplysninger, ændringer af funktionsevnen m.m.
- | Både borgerens og sagsbehandlerens opfattelser i tilfælde af uenighed mellem borger og sagsbehandler, samt den endelige beslutning med begrundelser
- | Alle vigtige og afgørende forhold vedr. sagsforløbet:
 - Koordinering fx henvisning til og samarbejde med andre afdelinger i eller udenfor kommunen



- Rådgivning: Hvilken rådgivning er givet, i forhold til hvad, undervejs i sagsbehandlingen
- Informationsindhentning: Hvilken information er indhentet undervejs i forløbet, og begrundelser for at den er indhentet
- Partshøring - Forvaltningslovens § 19
- Bevillinger og afslag med begrundelser
- Opfølgingsplan og kontakttidspunkter, samt resultater af opfølgning

Journalen skal udover samtaleskema, aftaleskemaets konklusioner og sagsgang indeholde alle borgerens skriftlige henvendelser, udtalelser fra læger m.m., andre relevante dokumenter fra samarbejdspartnere internt eller eksternt, bevillings- og afslagsskrivelser, leverandøraftaler, forsikringer og vedligeholdelsesplaner m.m.

Aftaleskemaet/journalen fungerer som et koordineringsinstrument for andre faggrupper og afdelinger i kommunen, der skal vurdere og udmåle omfanget af de enkelte kompenserende ydelser. Herved opnås:



- | Sagsbehandlerne behøver ikke at starte forfra med at vurdere borgerens funktionsevne, men kan starte direkte med analyser og vurderinger i forhold til de ydelser, der er relevante
- | Den enkelte sagsbehandler spares for unødigt merarbejde
- | Nye medarbejdere kan hurtigt få et overblik over borgernes sagsforløb
- | De involverede sagsbehandlere kan hurtigt udveksle relevante informationer
- | Borgerens retssikkerhed styrkes, idet han/hun kan få en samlet oversigt over kommunens indsats i den aktuelle sagsbehandling
- | En helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling sikres, hvilket skal tilstræbes ifølge retssikkerhedsloven (§ 4 og § 6)

Helhedsorienteret betyder, at borgerens personlige livsforståelse, kroppens funktioner, de daglige aktiviteter, deltagelse i samfundslivet og omgivelsernes påvirkning indgår i den fælles analyse med henblik på udarbejdelse af målsætning, planlægning og gennemførelse af indsatser. Borgeren skal opleve processen som forståelig, betydnings- og meningsfuld, samt at den passer ind i hans/hendes øvrige hverdagsliv.

Jensen, L., Møller, K., Rahbek, J. & Johansen. K.S. (2004). Rehabilitering i Danmark. Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet. Århus: MarselisborgCentret

Ydelsesoversigt

”Ydelsesoversigt. Servicelovens handicapkompenserende service og ydelser til voksne med nedsat funktionsevne i X-kommune” er en kortfattet skriftlig oversigt over kommunens organisation samt ydelsestyper og ydelsesniveau for kompensation til personer med nedsat funktionsevne.

Formålet med oversigten er at øge borgernes mulighed for at vurdere til hvad og i hvilket omfang, der kan ydes støtte.

Det er en oversigt, som kommunerne kan udarbejde iflg. § 3 i Funktionsevnebekendtgørelsen nr. 623 af 15.juni 2006. Ydelsesoversigten kan være en del af kommunens hjemmeside. Den kan sendes

ud til borgeren sammen med følgebrevet, eller den kan udleveres ved det første møde mellem borgeren og sagsbehandleren.

Oversigten kan endvidere være en støtte til sagsbehandleren til at arbejde helhedsorienteret, da det via ydelsesoversigten er let at få et overblik over kommunens afdelinger, deres ansvarsområder og kompensationstyper og niveauer.

Der er udarbejdet en skabelon for ydelsesoversigten, som hver kommune kan fylde ud med oversigt over egen organisation og lokalt bestemte udmøntninger af lovgivningen. Den kan downloades fra www.ism.dk eller www.hmi.dk





”Fokusområder – Om nedsat funktionsevne og kompensation”

”Fokusområder – Om nedsat funktionsevne og kompensation” er en selvstændig publikation, som nemt og overskueligt giver sagsbehandlere m.v. information om specifikke funktionsevnenedsættelser, barrierer i samfundet samt begrænsninger i hverdagslivets aktiviteter. Desuden nævner den relevante kompensationsmuligheder for funktionsnedsættelser.

Der er mange variationer inden for hverdagens aktiviteter og borgernes omgivelser, og der er mange former for samspil mellem forskellige typer af nedsatte kropslige, psykiske og sociale funktioner og de aktuelle livsvilkår.

Dette komplekse samspil betyder, at udgangspunktet for tildeling af kompenserende ydelser, nemlig funktionsevnen, skal vurderes ud fra individuelle og unikke livssituationer, som forudsætter god indsigt i mennesker med handicaps livsvilkår. Ubevidste personlige værdier og forforståelser kan let komme til at spille en dominerende rolle ved disse vurderinger. Her kan ”Fokusområder” medvirke til, at der i samarbejdet mellem borgeren og sagsbehandleren kommer fokus på de centrale problemstillinger i borgerens situation. Sagsbehandleren kan bruge ”Fokusområder” i sin forberedelse til samtalen med borgeren.

De 10 trin i proceduren for vurdering af nedsat funktionsevne

Samtaleskema,

evt. ydelsesoversigt og følgebrev
+ svarkuvert sendes til borgeren

Når sagsbehandleren modtager en ansøgning fra en borger, så

- | Finder sagsbehandleren en dato, hvor han/hun kan mødes med borgeren enten i forvaltningen eller på borgerens bopæl
- | Mødedatoen skrives ind i følgebrevet, hvor sagsbehandlerens telefonnummer og mail-adresse også noteres
- | Følgebrevet sendes i overensstemmelse med kommunens svarfrister til borgeren sammen med samtaleskemaet, evt. en ydelsesoversigt og en svarkuvert, som borgeren kan bruge til at returnere samtaleskemaet til sagsbehandleren inden mødet

Følgebrevet, samtaleskema og evt. ydelsesoversigt kan efter aftale med borgeren også sendes elektronisk til vedkommende, da det for personer med funktionsnedsættelse ofte er lettere at benytte en computer end at skrive i hånden. Dog bør cpr-nummer udelades ved elektronisk post.

Udsendelse af følgebrev, samtaleskema og evt. ydelsesoversigt giver borgeren mulighed for:

- | At kende dagsordenen, så vedkommende kan forberede sig og udnytte sine ressourcer i omgivelserne til dette og selv være med til at sætte dagsordenen
- | At målrette sine forventninger ud fra informationen fra ydelsesoversigten
- | At kunne informere sagsbehandleren på forhånd, hvis der er ting, vedkommende ønsker drøftet i samtalen, eller som skal undersøges inden (fx et bestemt hjælpemiddel, en økonomisk ydelse)
- | at fremsende samtaleskemaet til sagsbehandleren, så det er lettere at gennemføre og målrette samtalen, da behovene er beskrevet i samtaleskemaet
- | At kunne forberede sig både ved at overveje muligheder, indhente viden og diskutere sine følelser med nærtstående personer

Borgeren kontaktes

for at aftale endelig dato, tid og sted for møde

- | Sagsbehandleren kontakter borgeren inden for den svarfrist, der er nævnt i følgebrevet
- | Endelig dato, tid og sted for mødet aftales
- | Borgeren orienteres om proceduren ved en funktionsevnevurdering
- | Sagsbehandleren og borgeren afgør i fællesskab, om det er nødvendigt med en funktionsevnevurdering
- | Funktionsevneметoden skal altid bruges, hvis borgeren ønsker det
- | Hvis borgeren og sagsbehandleren er enige om, at en funktionsevnevurdering ikke er nødvendigt (ved "små" sager), så foretages bevillingen som en ekspeditions-sag. Der skal være tilstrækkelig dokumentation i journalen for dette forløb
- | Hvis funktionsevneметoden kommer i brug, så drøfter sagsbehandleren og borgeren hvilke særlige materialer (fx oplysningspjecer fra kommunen, ydelsesoversigten eller dokumentation fra borgeren), der skal medbringes til mødet
- | Sagsbehandleren orienterer borgeren om, at han/hun har ret til at have en bisidder med til mødet og opfordrer borgeren til sammen med sine pårørende mv. at forberede mødet

Om borgerinddragelse

Borgernes situation er udgangspunktet for al sagsbehandling eller andre former for rehabilitering. Borgeren er inddraget fra starten!

Det er faktisk fagfolkene, der inddrages i borgerens situation og hverdagsliv.

(Borg T (2002) Livsførelse i hverdagen under rehabilitering. Ph.d.-afhandling udgivet af Forskningscentret Sundhed, Menneske og Kultur. Filosofisk Institut. Århus Universitet).

Forberedelse

af mødet

Som målrettet forberedelse til mødet med borgeren kan sagsbehandleren

- | Gennemgå borgerens indsendte samtaleskema eller – hvis borgeren ikke har indsendt skemaet - punkterne i et tomt samtaleskema, for at kunne indhente målrettede oplysninger om netop denne borger
- | Bruge ”Fokusområder” til at orientere sig om borgerens funktionsnedsættelser og disses indflydelse på funktionsevnen
- | Bruge ”Ydelsesoversigten” for at få overblik over kommunens kompensationsmuligheder for netop denne borger
- | Indhente relevante oplysninger fra andre fagfolk i kommunen, eksterne samarbejdspartnere, fra borgerens journal eller lægejournaler
- | Indhente generel viden om borgerens funktionsnedsættelse(r) fx fra handicaporganisationer eller videnscentre, hvilket især er relevant ved sjældne sygdomme (se ”Fokusområder”)
- | Sørge for et mødelokale, som i sin indretning viser, at borgeren er en ligeværdig samarbejdspartner, og hvor telefoner eller andre forhold ikke forstyrrer samtalen
- | Til mødet kan følgende materiale medbringes:
 - Borgerens evt. indsendte og udfyldte samtaleskema
 - Ekstra samtaleskemaer
 - Ydelsesoversigt (hvis kommunen har en)
 - Aftaleskema
 - Aktuelle kommunale pjecer vedr. forskellige kompenserende ydelser, evt. efter aftale med borgeren

Effekt af forberedelse

Målrettet forberedelse fra både sagsbehandler og borger betyder, at deres ressourcer kan udnyttes bedre, at mødet kan blive mere effektivt, og at deres forforståelser af hinanden og situationen nuanceres. Desuden kan det betyde for borgerne, at de

- | Kan føle sig trygge. De ved, hvad det handler om
- | Oplever tydelige mål og midler
- | Kan udnytte deres kvalifikationer
- | Kan gøre brug af ressourcer i deres netværk
- | Oplever sig taget alvorligt og ligeværdigt behandlet

Møde med borgeren

og eventuelle bisiddere

Sagsbehandleren leder mødet. Det helt elementære og grundlæggende er at opnå god og ligeværdig kommunikation med borgeren. Mødet skal derudover indeholde følgende elementer:

I Information om sagsbehandlingen

Sagsbehandleren orienterer om

- Sagsbehandlingens normale forløb
- Den tid forløbet skønnes at tage

Orienteringen skal være tilpasset borgerens viden og situation. Ofte vil korte indlæg efterfulgt af spørgsmål om, hvad borgeren ønsker at vide m.m., være en god start til en mere målrettet orientering.

I Samtaleskemaet gennemgås med borgeren.

- Samtaleskemaet fungerer som huskeliste for, at alle vigtige områder bliver drøftet på mødet
- Rækkefølgen er ikke afgørende, og man kan fx starte med de punkter, som borgeren finder vigtigst, samt undlade dem, som hverken borger eller sagsbehandler finder relevante
- De relevante punkter i samtaleskemaet udfyldes eller der sker en uddybning af det skema, som borgeren i forvejen har udfyldt
- Har borgeren tidligere modtaget kompenserende ydelser, som vurderes stadig at fungere efter hensigten, noteres dette i skemaet. Nedsatte funktioner, der er velkompenserede, skal således ikke beskrives yderligere

I Sammenfatningen af samtaleskemaet udarbejdes og nedskrives

Ud fra de udfyldte punkter i samtaleskemaet udarbejdes sammenfatningen i aftaleskemaet. Herved fås overblik over

- Hvilke af borgerens hverdagsfunktioner, der er begrænsede
- Hvad der forårsager begrænsningerne
- Hvilke kompenserende ydelser, borgeren allerede har
- Borgerens vigtigste aktiviteter, der angiver fokus for evt. handicapkompenserende ydelser

Hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren falder inden for den personkreds, der kan få dækket merudgifter efter servicelovens § 100, så er det vigtigt at fremhæve de hverdagsaktiviteter, der er udløser merudgifterne, i sammenfatningen. Disse merudgifter kan nemlig ikke kompenseres på anden vis.

| **Drøftelse og notering af hvilke ydelser borgeren evt. har brug for**

- Borgeren og sagsbehandleren drøfter med udgangspunkt i samtalskemaets sammenfatning hvilke handicapkompenserende indsatser (fx merudgifter, hjælpemidler, rådgivning og andre fx fra private fonde m.m.) der kan være relevante for borgeren
- Sagsbehandleren skal informere borgeren om, at de ydelser, som sagsbehandleren ikke selv har kompetence til at bevillige, kræver specifikke udredninger foretaget af andre faggrupper, hvorfor forslagene til handicapkompenserende indsatser ikke er bindende
- Listen over mulige handicapkompenserende ydelser skrives ind i aftaleskemaet, hvor der for hver ydelse angives de mål, som den skal opfylde. D.v.s. hvilke funktioner, aktiviteter eller former for deltagelse i samfundslivet borgeren kan udføre eller tage del i, når den handicapkompenserende ydelse er iværksat
- Samtalskemaets drøftelser og konklusioner i forbindelse med en ansøgning om dækning af merudgifter (Servicelovens § 100) kan afklare om ansøgeren er omfattet af personkredsen for § 100. Hvis sagsbehandleren umiddelbart vurderer, at dette er tilfældet, skal der udarbejdes et skøn over merudgifterne. Det er vigtigt for den endelige afgørelse vedrørende borgerens muligheder for dækning af merudgifter

| **Brug for ekstra oplysninger**

Hvis der er uklarhed eller uenighed om forhold, der har relation til vurdering af funktionsevnen eller erhvervelse af specifikke kompenserende ydelser, så aftaler borgeren og sagsbehandleren, hvilke oplysninger der yderligere skal indhentes fx fra læger eller andre sagkyndige. Det noteres også i aftaleskemaet

| **Generel rådgivning**

Sagsbehandleren skal give borgeren rådgivning om mulighederne for at få opfyldt behov, som kommunens ydelser ikke dækker. Rådgivningens art og indhold noteres i aftaleskemaet, hvor det samtidig angives, hvad der yderligere skal rådgives om eller undersøges i forbindelse med rådgivningen

| Aftaler om iværksættelse af besluttede handlinger

Aftaleskemaet angiver de konkrete mål, borgeren og sagsbehandleren har for de nødvendige handicapkompenserende ydelser. Det kan betragtes som en opgaveliste, hvis opfølgning kan skrives på aftaleskemaets/journalens følgende sider, hvorved forløbet af sagsbehandlingen dokumenteres.

Ud fra denne ”opgaveliste” aftaler sagsbehandleren og borgeren for hver opgave:

- Hvad der skal gøres
- Hvem, der skal gøre det
- Hvornår det skal gøres med tidsramme og sluttidspunkt

Det kan fx handle om henvendelse til andre afdelinger eller sagsbehandlere i kommunen, samt indhentning af oplysninger eksternt.

Det kan både være borger og sagsbehandler, der er ansvarlige for opgavens gennemførelse og evt. løsning. Sagsbehandleren er dog myndighedsperson og har det endelige ansvar for, at sagen gennemføres inden for kommunens tidsfrister og i overensstemmelse med lovgivningen. Hvis borgeren af en eller anden grund ikke får udført sin del af aftalerne, er det sagsbehandlerens ansvar at få fulgt op på dette.

| Borgeren modtager relevant informationsmateriale

Som afslutning på mødet udleverer sagsbehandleren det informationsmateriale til borgeren, som borgeren ønsker, eller som sagsbehandleren finder nødvendigt

Kopi af udfyldt

samtalskema og aftaleskema sendes til borgeren

Efter mødet sender sagsbehandleren de udfyldte skemaer (samtalskemaet med sammenfatningen samt aftaleskemaet) til borgeren.

Hvis de udfyldte skemaer sendes elektronisk via e-mail, skal borgeren give tilladelse til dette.

Ligeværdigt samarbejde indebærer:

Ligeværdig behandling af borgerne, herunder et reelt samarbejde (den menneskelige relation)

Rammerne og ydelsernes form skal fremme brugerinddragelse/ligeværdighed (tilbudenes organisering, arbejdstilrettelæggelse og ydelsestyper)

Processen ved levering af ydelserne skal udføres via reelt og ligeværdigt samarbejde (faglige færdigheder, samarbejdsformer, metodevalg og koordinering) uanset om indsatserne kan imødekomme borgerens behov.

(Jensen & Jensen. (2007). Samarbejde og værdighed. Om borgersamarbejde i den offentlige sektor. København. Munksgaard Danmark. S.29)

Aftaler udføres

og forløbet noteres i aftaleskemaet/
journalen. Afgørelse træffes

Sagsbehandler og borger følger op på de fælles aftaler:

- Sagsbehandleren koordinerer med andre afdelinger m.m., indhenter supplerende oplysninger og specialistudtalelser. Alt dette noteres i aftaleskemaet/journalen
- Der sendes kopi af eventuelle specialistudtalelser m.m. til borgeren
- Indgår borger og sagsbehandler nye aftaler, sendes kopier af disse ligeledes til borgeren
- Er der uenigheder mellem borgeren og sagsbehandleren undervejs, så noteres begge synspunkter, men det er sagsbehandleren, der som myndighedsperson i sidste ende tager beslutningerne, hvis enighed ikke kan opnås
- Når der er indsamlet tilstrækkelige oplysninger om de enkelte kompensationsmuligheder, så træffer sagsbehandleren afgørelse om ydelsens art og omfang
- Længere beskrivelser af analyser eller samtaler, bevillingskriterier og grundlag noteres i aftaleskemaet/fællesjournalen, fx niveau for ydelser, specialistudtalelser eller lignende dokumenter modtaget fra andre instanser

Bevillingskrivelser

eller afslagsskrivelser med rådgivning
om ankemuligheder sendes til borgeren

- Bevillingernes art og størrelse m.m. samt begrundelse både for bevilling eller afslag noteres i aftaleskemaet/fællesjournalens fortløbende sider
- Bevillings- og afslagsskrivelser m.m. vedlægges som bilag
- Hvis aftaleskemaets udformning bruges som fælles journal sættes der kryds i kolonnen til højre på de fortløbende sider. Herved er det let at få overblik over hvilke ydelser, der er afslået og bevilliget, hvis sagsbehandlingen af de forskellige ydelser er lang og kompliceret, eller hvis borgeren skal have sin sag genoptaget

Iværksættelse

af de handicapkompenserende ydelser

- Sagsbehandleren følger op på aftaler og deadlines og justerer planerne
- Borgeren og samarbejdspartnere skal løbende orienteres om udviklingen i processen, så deres forventninger hele tiden kan afstemmes og tilpasses de faktiske forhold
- Iværksættelsesforløbet dokumenteres, hvilket gøres i aftaleskemaet/journalens fortløbende sider
- Det noteres, hvilke aftaler og metoder, der bruges til gennemførelsen af de handicapkompenserende ydelser. Hvordan og hvornår ydelsen iværksættes, hvilken information (omfang, type og varighed/hyppighed), instruktion, oplæring, supervision m.m. foretages
- Ved naturalieydelser vedlægges beskrivelse og leverandøraftaler (garanti, reparation, forsikring m.m.) som bilag
- Kopi af væsentlige dokumenter sendes til borgeren, som naturligvis også skal have relevant information om og oplæring i brug af de ydelser, der er bevilliget

Denne fase kan – på trods af god planlægning - byde på mange overraskelser og være meget tidskrævende. Sygdom, kurser, omstillinger, gamle medarbejdere, der rejser og nye medarbejdere, der skal sættes ind i sagerne, leveringsproblemer, manglende udtalelser og misforståelser kan alt sammen forstyrre og forsinke processen, så der stilles store krav til sagsbehandlerens evner som koordinator og formidler.

At iværksætte kompenserende ydelser er rehabilitering:

Rehabilitering tager udgangspunkt i, at menneskers muligheder for at have et godt liv fremmes når:

- | mennesker har indflydelse på udformningen af eget liv
- | mennesker indgår i anerkendende sociale relationer, der medvirker til opbygning af selvværd
- | mennesker har adgang til deltagelse i samfundslivets mange arenaer
- | det omgivende samfund indretter sig, så det bliver i stand til at rumme alle sine borgere, herunder mennesker med funktionsnedsættelser på en inkluderende og ligeværdig måde

(Jensen & Jensen. (2007). Samarbejde og værdighed. Om borgersamarbejde i den offentlige sektor. København. Munksgaard Danmark. S.171)

Langsigtet

opfølgingsplan udarbejdes og følges

- Borgeren orienteres om kommunens opfølgingspraksis eller der laves sammen med borgeren, en opfølgingsplan for de bevilligede og iværksatte ydelser
- Opfølgingsplanen skal indeholde kontakttidspunkter, mål med opfølgningen (fx om ydelsen stadig opfylder sin målsætning), og tydelig angivelse af, hvem der gør hvad
- Planen skrives i aftaleskemaet/journalen
- Der sendes kopi af opfølgingsplanen til borgeren
- Forløbet af funktionsevnevurderingen følges desuden op af en faglig evaluering i medarbejdergruppen, så nyttige erfaringer kan opsamles, og eventuel ny viden sikres

Hvis borgerens situation ændrer sig

Hvis borgerens situation ændrer sig væsentligt under sagsbehandlingen eller senere, laves der en ny vurdering af funktionsevnen, enten på baggrund af hele samtalskemaet eller på baggrund af enkelte dele.

Der arbejdes mod nye mål for kompenserende ydelser på samme måde, som i den ovenfor skitserede proces.

Tjekliste:

De 10 rigtige

Kort procedurebeskrivelse for vurdering af nedsat funktionsevne med henblik på handicapkompenserende ydelser.

1. Send samtalskema, evt. ydelsesoversigt og følgebrev + svarkuvert til borgeren med mødedato og -tidspunkt. Side 19*
2. Kontakt med borgeren: aftal endelig dato, tid og sted for evt. møde. Side 21*
3. Forbered mødet. Side 23*
4. Møde med borgeren og evt. bisidder. Samtalskema og aftaleskema udfyldes. Side 25*
5. Send kopi af det udfyldte samtalskema og det udfyldte aftaleskema til borgeren. Side 29*
6. Udfør de besluttede aftaler. Træf afgørelse om kompenserende ydelser. Side 31*
7. Send begrundede bevillingskrivelser eller afslagsskrivelser til borgeren. Side 33*
8. Iværksæt og implementer de handicapkompenserende ydelser og dokumenter forløbet. Side 35*
9. Følg en langsigtet opfølgingsplan. Side 37*
10. Hvis borgerens situation ændrer sig. Side 39*

Indenrigs- og Socialministeriet
Holmens Kanal 22, 1060 København K
Tlf 33 92 93 00
ism@ism.dk
www.ism.dk