



Sagsoplysning og helhedsvurdering

Hvilke krav er der til sagsoplysning, og hvad indebærer en helhedsorienteret sagsbehandling?

Kort indføring i den juridiske ramme og hvordan gældende praksis skal inddrages.

**V/ specialkonsulent Birgitte Mohrsen og fuldmægtig Mina Sujoldzic, Ankestyrelsen
28. november 2023**



Ankestyrelsen



Sagsoplysning

Grundlæggende princip:

Myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelse.

Formål:

Princippet understøtter, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser på sagligt grundlag.



Ankestyrelsen



Sagsoplysning

Officialprincippet forpligter myndigheden til at kende det retlige grundlag, den skal træffe afgørelse efter, og til at tilvejebringe relevante oplysninger om sagens faktiske omstændigheder.

Der er tale om en retsgaranti for borgeren. Det betyder, at hvis sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst, så medfører det til afgørelsens ugyldighed.





Sagsoplysning

Om en sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse, beror på sagens karakter og på omstændighederne i sagen i øvrigt.

Hvis borgeren alene kan tilvejebringe de nødvendige oplysninger, og denne ikke ønsker dette, skal kommunen være opmærksom på at oplyse om konsekvenserne ved dette, inden der træffes afgørelse i sagen.

Når borgeren ikke medvirker, så skal kommunen træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.





Eksempel 1 - Sagsoplysning

Fra Ankestyrelsens klagesagspraksis:

En borger bor i et 1½ etages hus og modtager støvsugning af køkken, entre og stue i stueetagen og støvsugning af soveværelse, gang og badeværelse på 1. sal.

Kommunen har i forbindelse med ændring af kvalitetsstandarden givet afslag på støvsugning, da borger kan anskaffe sig en robotstøvsuger til stueetage og en til 1. sal.

Kommunen henviser til Ankestyrelsens principmeddelelse 36-22.

Borger klager, da borger ikke mener, at boligen er egnet, og denne kan ikke løfte robotstøvsugeren op til 1. sal.

Kommunen fastholder afgørelsen.





Eksempel fortsat - Sagsoplysning

Ankestyrelsen hjemviste sagen:

Ankestyrelsen vurderede, at sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst. Kommunen skulle undersøge nærmere, om boligen var egnet til brug af robotstøvsugning, herunder dørtrin.

Kommunen havde heller ikke inddraget proportionalitetsprincippet, dvs. om det er rimeligt i denne konkrete sag, at borgeren skulle anskaffe sig to robotstøvsugere, når borgeren ikke selv kan bære robotstøvsugeren til 1. sal.

(misforhold mellem køb af to robotstøvsugere i forhold til brug af denne – PM 76-10)





Eksempel 2 - Sagsoplysning

Borger opholdt sig ikke på sit botilbud. Borgeren var utilfreds med personalet og beboerne. Botilbuddet opsagde kontrakten med kommunen og ønskede ikke, at borgeren blev boende. Borgeren flytter hjem til sin mor. Borgeren mente fortsat, at denne alene kunne få den nødvendige hjælp på et botilbud, og moren ønskede ikke at have borgeren boende.

Kommunen fandt, at borgeren ved denne handling havde vist, at denne ikke kunne modtage hjælp på et botilbud. Borgeren havde valgt at bo hos moren, og kommunen kunne derfor tildele den nødvendige hjælp. Kommunen bevilgede socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, men fandt også, at moren kunne udføre visse opgaver.





Eksempel fortsat - Sagsoplysning

Ankestyrelsen hjemviste sagen:

Ankestyrelsen vurderede, at sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst, og at kommunen ikke havde inddraget gældende praksis.

De principmeddelelser kommunen bl.a. skulle have inddraget var 39-09, 2-18 og 76-17.

Ankestyrelsen manglede bl.a. følgende oplysninger:

Var det midlertidige botilbud både generelt og konkret egnet til at dække borgerens behov for hjælp?

Er borgeren fortsat omfattet af personkredsen for et botilbud?

Skyldes borgerens manglende samarbejde om indsatsmålene på grund af borgerens funktionsnedsættelse?

Kan borgeren modtage hjælpen i egen bolig?





Dokumentationskrav

Ud over de dokumentationskrav, der er i lovgivningen, er der ikke nogen dokumentationskrav.

- Kommunen skal foretage en konkret og individuel vurdering
- Kommunens vurdering skal understøttes af sagens oplysninger
- Kommunen skal vurdere indenfor den skønsmæssige ramme
- Kommunen skal henvise til de oplysninger i sagen, som har været afgørende for afgørelsens resultat
- Kommunen skal kende til bestemmelsens formål
- Kommunen skal anvende bestemmelsen korrekt





Grænser for sagsbehandling

Sagen må alene indeholde relevante oplysninger, dvs. at sagen ikke må ikke overbelyses. Inddrag fx alene de temaer, der er nødvendige.

Kommunen skal tage stilling til borgerens oplysninger, herunder indsigelser.

Kommunen kan alene stille krav om overvågning af borgeren i hjemmet, hvis oplysningerne ikke kan indhentes på anden vis.

Kommunen skal kunne forklare, at den metode kommunen anvender er saglig og nødvendig for at kunne træffe en lovlig afgørelse.





Helhedsvurdering

Serviceloven bygger på kompensationsprincippet, så kommunen skal kunne forklare, at den bevilgede hjælp kan dække borgerens samlede behov for hjælp.

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 betyder også, at borgeren skal have tilbud om rådgivning og vejledning, hvis det er nødvendigt, jf. principmeddelelse 22-18.





Helhedsvurdering

Det følger af god forvaltningskik, 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 fx kan ske i forbindelse med bevilling af en anden ydelse eller i forbindelse med opfølgning, se principmeddelelse 22-18.





Helhedsvurdering

Serviceovens § 81:

Det fremgår eksempelvis af serviceovens § 81, at formålet med hjælpen efter serviceovens voksenbestemmelser er at sikre, at borgeren får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer den enkeltes behov.

Det tydeliggøres i serviceovens § 81, nr. 2 og nr. 4, hvor det fremgår, at hjælpen skal fremme inklusion i samfundet, herunder medvirke til at øge den enkeltes mulighed for deltagelse i uddannelse, beskæftigelse og sociale relationer.



Ankestyrelsen



Helhedsvurdering

Principmeddelse 54-15:

En borger fik blandt andet afslag på hjælp, fordi pågældende kunne dele rengøringen op over flere dage. I klagen til Ankestyrelsen fremhæver borgeren, at pågældende har et fleksjob, som borgeren ønsker at bevare, hvorfor pågældende har behov for hvile.

Ankestyrelsen fastslog, at kommunen blandt andet skal vurdere, hvorvidt en opdeling af opgaverne giver borgeren tid nok til at restituere, varetage sit fleksjob, og have mulighed for et socialt liv ved siden af udførelsen af opgaverne.





Helhedsvurdering fortsat

Kommunen skal derfor konkret kunne forklare

- at der ikke er et udækket behov, som der ikke er taget stilling til
- at udmålingen af hjælpen er tilstrækkeligt at kompensere borgeren
- at kommunen faktisk har undersøgt, at den hjælp borgeren beder om kan leveres af en anden myndighed eller egnet leverandør
- at borgeren ikke er omfattet af andre bestemmelser i serviceloven, fx ved bevilling af socialpædagogisk støtte, at der ikke også kan bevilges hjælp efter §§ 83, 97, § 104
- at boformen ikke forhindre borgeren i at få den nødvendige hjælp,





Eksempel 1 - helhedsvurdering

Borgeren ønsker et midlertidigt botilbud. Borgeren har svært ved at bo i egen bolig. Borgeren er isoleret og får meget angst, når det bliver mørkt. Borgeren har tankemylder og føler sig ensom.

Borgeren bor hos forældrene, men at forældrene ønsker, at borgeren flytter og kommer i botilbud for at lære at bo alene. Borgeren kan ifølge forældrene ikke udføre ADL opgaver, da sådanne opgaver har forældrene udført.

Kommunen træffer afgørelse om, at borgeren ikke opfylder betingelserne for at få et midlertidigt botilbud, og at hjælpen vil kunne leveres i egen bolig. Kommunen vil udmåle hjælpen, når borgeren skal flytte hjemmefra.





Eksempel fortsat - helhedsvurdering

Ankestyrelsen har hjemvist sagen:

Kommunen har ikke inddraget, om borgeren kan få støtte til anden hjælp, men kommunen tager alene stilling til, om hjælpen skal leveres i rammerne af et botilbud.

Kommunen har ikke forklaret, hvordan borgeren ved udmåling af anden hjælp, herunder personlig og praktisk hjælp eller socialpædagogisk støtte vil kunne klare sig i egen bolig.

Kommunen skulle derfor have truffet afgørelse om, hvordan borgeren med anden hjælp kunne kompenseres i egen bolig.





Eksempel 2 - helhedsvurdering

Borgeren modtager socialpædagogisk støtte 7 timer om ugen til struktur og planlægning af de daglige opgaver.

Visitor kommer i hjemmet i forbindelse med opfølgning. Visitor ser, at bostøtten motiverer borgeren til at udføre opgaver som oprydning, og at bostøtten også vasker borgerens tøj og lægger dette sammen.

Visitor vurderer, at det ikke er formålet med socialpædagogisk støtte at udføre disse opgaver. Kommunen træffer afgørelse om ophør af socialpædagogisk støtte til disse opgaver mht. principmeddelelse 10-19. Kommunen henviste borgeren til at ansøge om personlig og praktisk hjælp.





Eksempel fortsat - helhedsvurdering

Ankestyrelsen stadfæstede kommunens afgørelse om ophør af socialpædagogisk støtte men vurderede også, at kommunen skulle have tildelt personlig og praktisk hjælp til at udføre de ophørte opgaver, da borgeren fortsat havde behov for hjælp til udførelse af disse opgaver og var i personkredsen for personlig og praktisk hjælp.

Kommunen er en enhedsforvaltning, og da kommunen fortsat vurderede, at borgeren havde behov for hjælp til udførelse af disse opgaver, så kan kommunen ikke ophøre hjælpen uden at give anden form for hjælp/anden indsats.





Snitflader i sagerne

Kommunen skal være opmærksom på snitfladerne i sagerne, her eksempel på vurdering af behov for socialpædagogisk støtte i eget hjem eller botilbud

- Kan behovet dækkes med støtte i hjemmet
- Kan borgeren modtage denne form for hjælp fx uden tæt kontakt med personale
- Er der behov for udredning af borgerens behov, som ikke kan ske i eget hjem
- Er hjælpen forudsigelig eller uforudsigelig, og er der behov for guidning og motivering eller behov for struktur/planlægning





Spørgsmål

Hvilke spørgsmål kan vi stille, når vi skal udrede en borger?

- Har vi tilstrækkelige oplysninger til at vurdere borgerens samlede støttebehov?
- Er der noget i borgerens indsigelse eller væremåde, som kommunen skal være obs. på, også i forbindelse med helhedsvurderingen?
- Hvad skal kommunen være opmærksom ved valg af leverandør, oplysninger om fx konkret egnethed?
- Hvordan skal sagen oplyses, når indsatser er opnået og hjælpen skal ophøre?





Spørgsmål

Uddybning?



Ankestyrelsen