



Socialforvaltningen

Borgercenter Voksnes og Borgercenter Handicaps udførsel af det personrelaterede tilsyn med beboere på botilbud for voksne, forvaltningens sags nr. 2023-0227095

Det fremgår af Borgerrådgiverens egen drift-plan, at Borgerrådgiveren iværksætter en undersøgelse af Borgercenter Voksnes (BCV) og Borgercenter Handicaps (BCH) udførsel af det personrelaterede tilsyn med beboere på botilbud for voksne.

Det personrettede tilsyn fremgår af Serviceloven § 148. Det personrettede tilsyn har til formål at sikre, at den hjælp, der er truffet afgørelse om at yde, fortsat opfylder sit formål. Der er ikke fastsat nærmere regler for, hvordan tilsynet skal tilrettelægges.

Baggrunden for undersøgelsen er, at det tidligere blev oplyst fra forvaltningen, at der var udfordringer med overholdelse af de fastsatte retningslinjer for personrettet tilsyn.

Borgerrådgiveren ønsker med undersøgelsen at undersøge omfanget af disse udfordringer, samt gennem dialog med forvaltningen at søge en løsning på dem.

Borgerrådgiveren holdt den 22. november 2021 og den 22. maj 2023 møde med forvaltningen, hvor forvaltningen orienterede om igangværende initiativer, og Borgerrådgiveren havde mulighed for at stille spørgsmål til forvaltningens aktuelle og fremadrettede praksis.

Borgerrådgiveren modtog den 28. juni 2023 materiale fra forvaltningen, der beskriver initiativerne på området med henblik på at sikre og understøtte det personrettede tilsyn med beboere i botilbud i henholdsvis BCV og BCH.

30. oktober 2023

Sagsnummer
2021-0144129

Dokumentnummer
2021-0144129-25

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN-nummer
5798009800053

Fælles for BCV og BCH er, at det personrettede tilsyn oftest er tilkøbtet opfølgning på selve ydelsen (§§ 107 og 108, midlertidige og længerevarende botilbud), og at opfølgningen registreres i fagsystemet DOMUS, som også udsender en advisering til sagsbehandleren, når det er tid til opfølgning.

BCV har ikke et fastsat krav til, hvor ofte der skal ske opfølgning i den enkelte sag. Forvaltningen oplyser, at det skal ske jævnligt, uden at dette dog er præciseret nærmere. Derudover skal sagsbehandlerne føre personrettet tilsyn alt efter den enkelte beboers behov. I forhold til understøttelse af, at der skal ske tilsyn ved behov og ved eventuelle ændringer i borgerens forhold, er der indført fremskudt sagsbehandling, som betyder, at sagsbehandlerne er fysisk til stede på forvaltningens interne botilbud én gang ugentligt.

Formålet med fremskudt sagsbehandling er, at beboerne kan få hurtig og fleksibel opfølgning på deres sag, og at samarbejdet mellem myndighed, udfører og beboer styrkes. Fremskudt sagsbehandling er blevet benyttet siden januar 2020 og erstatter den tidligere fastsatte opfølgningsskandence i BCV og dermed også skandencen for personrettet tilsyn.

På de eksterne botilbud er det op til sagsbehandleren i forvaltningen at føre personrettet tilsyn ved behov. Derudover er det op til den enkelte medarbejder på botilbuddene at informere om ændringer i den enkelte beboers trivsel på botilbuddet. Sådanne henvendelser kan også komme fra den enkelte beboer selv eller fra den enkelte beboers pårørende.

Der er som en hjælp til medarbejderne i Psykiatrienheden i BCV udarbejdet vejledningen "*personrettet tilsyn på socialpsykiatriske botilbud*", der beskriver lovgivningen på området, handleanvisninger og giver eksempler fra praksis.

I BCH er der udarbejdet en arbejdsgang for opfølgning i midlertidige og længerevarende botilbud, der beskriver, hvad sagsbehandlerne skal foretage sig før og efter selve opfølgningsmødet med borgeren. Herunder blandt andet koordinering af kontakt med botilbud og eventuel værge og orientering i relevante akter, som for eksempel beskrivelser af botilbud, beboer og den aktuelle handleplan.

Derudover er der fastsat en skandence for opfølgning. For beboere i midlertidige interne og eksterne botilbud skal der følges op én gang årligt eller hyppigere. For beboere på interne længerevarende botilbud følges der op minimum hver 3. år og på eksterne længerevarende botilbud minimum hvert 2. år. Udover den fastsatte skandence, skal der føres personrettet tilsyn ved behov, eksempelvis ved mistrivsel.

BCH har udarbejdet håndbogen "*Medborgerskabsfortællingen*", som er et værktøj til medarbejderne i forhold til at få inddraget borgerne i opfølgningen og i udformningen af de mål, der kommer til at fremgå af handleplanen. Håndbogen bidrager til at angive, hvad sagsbehandleren skal tale med borgerne om, samt hvilken information der udleveres til borgeren forud for opfølgningsmøderne. Formålet er, at borgeren bliver mere tryk, bliver inddraget og er forberedt i forhold til selve opfølgningsmødet.

Forvaltningen tilkendegiver dog, at det er usikkert, i hvor stort omfang håndbogen benyttes i praksis, da benyttelsen også afhænger af den konkrete borger og dennes funktionsniveau.

Forvaltningen oplyser videre, at det er en ledelsesopgave at sørge for, at det personrettede tilsyn gennemføres og udføres ud fra de udmeldte arbejdsgange. For at understøtte arbejdsgangene er der udarbejdet e-læringsmoduler, som sagsbehandlerne kan tilgå.

Forvaltningen har dog tilkendegivet, at det på nuværende tidspunkt er vanskeligt at trække data på området, da forvaltningen er overgået til et nyt fagsystem. Samtidig er der ikke en ensartet praksis for registrering af det personrettede tilsyn, som finder sted efter behov og ikke i forbindelse med den tilrettelagte opfølgning.

På baggrund af den mundtlige dialog der har været med forvaltningen, samt en gennemgang af det modtagne materiale fra forvaltningen er det min vurdering, at forvaltningen har skabt grundlag for, at der kan blive ført tilsyn med, at den hjælp, beboeren får på botilbuddet, fortsat opfylder sit formål. Jeg finder derfor ikke grundlag for at foretage yderligere undersøgelser i sagen.

I forbindelse med undersøgelsen er jeg dog blevet opmærksom på forhold, herunder manglende og uens registrering og deraf følgende usikkerhed om datakvalitet, der kan have en konsekvens i forhold til, om det personrettede tilsyn sker rettidigt og har den fornødne sammenhæng og kvalitet.

I mange tilfælde er det også op til medarbejderne på botilbuddene at tage kontakt til sagsbehandleren i forvaltningen, såfremt de oplever mistrovisel hos en beboer. Det kan være u hensigtsmæssigt for eventuelle borgere, hvis botilbud ikke formår at varetage deres behov eller ikke har tilstrækkeligt blik for behovene, hvor beboerne ikke selv kan tale deres sag, og hvor beboerne står uden pårørende, der kan tale deres sag.

Ved den nuværende praksis er der en vis risiko for:

- at kommunen overser tilfælde, hvor der er behov for tilsyn/indgriben
- at det er vanskeligt at føre ledelsesmæssigt opsyn med tilsynets hyppighed og kvalitet
- at ressourcepres og konkurrerende opgaver medvirker til, at det personrettede tilsyn nedprioriteres til fordel for andre opgaver

Jeg anbefaler:

- en ensartet praksis/arbejdsgang for registrering af det personrettede tilsyn, også i de tilfælde hvor tilsynet sker efter behov
- at forvaltningen følger op på, hvorvidt de igangsatte initiativer, herunder om håndbog, vejledning og e-læringsmoduler er brugbare og benyttes i praksis af sagsbehandlerne
- at der formuleres klare retningslinjer for, i hvilke tilfælde der er behov for personrettet tilsyn, og hvor ofte tilsynene som minimum bør finde sted

Forvaltningen har tilkendegivet, at de kan genkende de skitserede opmærksomhedspunkter, og at forvaltningen løbende arbejder på at udvikle og understøtte samarbejdet mellem myndighed og botilbud.

Forvaltningen skriver i den forbindelse:

"Et konkret eksempel herpå er, at forvaltningen i 2020 implementerede den fremskudte sagsbehandlerfunktion - et projekt, som styrkede samarbejdet mellem borger, kontaktperson og sagsbehandler om borgerens opfølgning og mål for indsatsen, samt sikrede, at borgerens egne ønsker og mål kom mere frem og i fokus for indsatsen. Undervejs i projektet stod det klart, at der var, og fortsat er, behov for en formaliseret koordinering af indsatser til at understøtte dette arbejde. Forvaltningen har derfor i efteråret 2023 igangsat en faglig koordinator funktion, der primært har til opgave at koordinere samarbejdet omkring den fremskudte sagsbehandling på botilbuddene og løbende monitorere og udvikle området både i forhold til opfølgningssamtale - det personrettede tilsyn indgår som en del af den opfølgende samtale -, og på samarbejdet - både på borgerniveau og samarbejdet generelt. Forvaltningen arbejder således målrettet på ikke at overse tilfælde, hvor der er behov for tilsyn/indgriben."

Undersøgelsen anses for afsluttet med dette brev.

Jeg beder forvaltningen om orientering om, hvad mine anbefalinger i øvrigt giver anledning til.

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Busse', written in a cursive style.

Johan Busse
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P. Olsen Treu', written in a cursive style.

Pernille Olsen Treu
Jurist