

Maj 2002



Sådan arbejder du med individuelle handleplaner – *en håndbog*

Indhold

Side

1. Hvorfor denne håndbog?	3
2. Sådan kommer du godt i gang	4
3. Sådan bruger du handleplaner i det sociale arbejde	12
4. Inddragelse af brugere og pårørende	15
5. Baggrund: Formålet med §111-handleplaner	21
6. Yderligere hjælp og inspiration	24

Sådan arbejder du med individuelle handleplaner – en håndbog

ISBN 87-89227-24-7

Layout og produktion: Dick Hale Grafisk Tegnesteue
Repro og tryk: DeFacto

Oplag: 1.000

Maj 2002 PLS RAMBØLL Management

Udarbejdet af PLS RAMBØLL Management
for Socialministeriet

Tilrettelæggelse og redaktion:
Konsulent Leif Laszlo Haaning
Konsulent Steffen Bohni Nielsen

Alle navngivne personer i håndbogen er fiktive.

1. Hvorfor denne håndbog?

I denne håndbog kan du hente gode råd og konkrete forslag til, hvordan sociale handleplaner efter Servicelovens §111 kan bruges fornuftigt i samarbejdet mellem det offentlige og personer, der har behov for hjælp for at kunne klare hverdagen.

Håndbogen er blevet til på baggrund af en evaluering af udarbejdelsen og brugen af handleplaner efter Servicelovens §111 på området "Voksne med handicap".

Evalueringen er gennemført af PLS RAMBØLL Management og er et led i Socialministeriets evalueringsprogram for det sociale område. Resultaterne fra evalueringen er offentliggjort i rapporten "§111-planer – et godt redskab i indsatsen over for voksne med nedsat funktionsevne?".

Håndbogen er udarbejdet til personale i amter og kommuner. Det vil sige sagsbehandlere, personale fra bo- og aktivitetstilbud, forstandere og ledere.

Tilbuddet om individuelle handleplaner efter Servicelovens §111 dækker bredt – fra handicappede og sindslidende til personer med alvorlige sociale problemer. Håndbogen er primært tiltænkt dig, der arbejder med personer, som har et handicap eller en sindslidelse.

I håndbogen kan du finde inspiration til, hvordan individuelle handleplaner efter Servicelovens §111 kan blive en naturlig del af arbejdet og samarbejdet med brugerne på din arbejdsplads.

Håndbogen er delt op i fire afsnit. Det første afsnit handler om, hvordan kommunerne og amterne kan komme godt i gang med at arbejde med handleplaner. Andet afsnit handler om, hvordan sagsbehandlere og personale fra kommuner og amter i praksis kan gøre handleplanerne til en naturlig del af deres dagligdag. Det tredje afsnit handler om samarbejdet mellem det offentlige og brugerne i udarbejdelsen af sociale handleplaner. Til sidst kan du læse om formålet med sociale handleplaner efter Servicelovens §111.

Bagest i håndbogen kan du finde en liste over steder, hvor du kan søge hjælp eller få inspiration til arbejdet med handleplaner.

Den blå tekst og boksene illustrerer konkrete eksempler på, hvordan man arbejder med handleplaner i amter og kommuner. Undervejs vil vi præsentere udvalgte resultater fra evalueringen.

2. Sådan kommer du godt i gang

Ledelsen spiller en væsentlig rolle for arbejdet med individuelle handleplaner. Ledelsen skal gå forrest og definere rammerne for, hvordan der skal arbejdes med handleplaner i praksis.

En ledelse kan sætte gang i arbejdet med handleplaner på mange måder. Her følger et forslag til en enkel model, men det kan også gøres på andre måder. Hovedsagen er, at ledelsen prioriterer området og viser dette til medarbejderne.

Kom godt i gang forløb:

1. *Skab fælles fodslag.* Det er vigtigt, at ledelsen gør sig klart, hvordan handleplanerne skal bruges. Medarbejderne skal have et klart billede af, hvad handleplanerne kan bruges til, og hvordan de skal bruges.
2. *Udarbejd målsætninger.* Der skal formuleres målsætninger, så medarbejderne har nogle mål at arbejde efter. Det kan eksempelvis være mål om, at handleplanen skal anvendes i det daglige arbejde med brugeren, eller at handleplanen skal fungere som et styringsredskab i selve indsatsen.
3. *Udarbejd retningslinjer og en skabelon.* Retningslinjer er en stor hjælp for medarbejderen i hverdagen. De sikrer, at den enkelte ved, hvordan lovgivningen skal fortolkes, og hvordan man skal arbejde med dem i praksis. På samme måde kan en skabelon være med til at understøtte processen med at formulere en handleplan. Skabelonen kan fungere som en slags tjekliste.
4. *Overvej metoder for planprocessen.* Handleplanerne er tiltænkt en forholdsvis bred brugergruppe – fra personer, der i store træk kan klare sig selv i hverdagen, til personer, som er stærkt afhængige af professionel hjælp. Der er stor forskel på, om en person er udviklingshæmmet, sindslidende eller fysisk handicappet. Derfor er det vigtigt at gøre sig klart, hvordan handleplanen skal udarbejdes, og hvilke metoder der skal tages i anvendelse; kan handleplanen udfyldes ved at stille disse spørgsmål, eller skal der anvendes observation som metode. Samtidig er det væsentligt at overveje, om der skal anvendes et formaliseret spørgeskema

med vurderingskategorier, eller man vælger en tilgang med uformaliserede samtaler.

5. *Klæd medarbejderne på til at arbejde med handleplaner.* Som et sidste skridt er det væsentligt, at medarbejderne bliver klædt på til at arbejde med handleplaner. Dette kan ske ved kursusdage, halvdagsseminarer eller deltagelse i arbejdsgrupper, hvor handleplaner er på dagsordenen. Handleplaner er ikke blot et administrativt papir, der skal udfyldes. De er et vigtigt redskab for samarbejdet med og om brugerne.

Disse punkter er et bud på, hvordan arbejdet med handleplaner kunne sættes i gang. Forløbet kan være styret af ledelsen. Men det kan også være en proces, hvor medarbejderne er med til at udarbejde målsætninger, retningslinjer og lignende.

Kom godt i gang forløb i et amt

Efter Servicelovens vedtagelse tager Århus Amt initiativ til dannelsen af en arbejdsgruppe med kommunale chefer. Gruppen drøfter, hvordan intentionerne med §111-handleplaner i Serviceloven kan realiseres. Gruppen har udviklet målsætninger, retningslinjer, en skabelon og andet relevant fagmateriale, der er samlet i et ringbind. Der bliver arrangeret en række møder og temadage, hvor arbejdsgruppen informerer forstandere fra amtets bo- og aktivitetstilbud om, hvordan de kan arbejde med handleplanerne.

Århus Amt udarbejder og formulerer rammerne for arbejdet med handleplanerne. Det er så op til det enkelte bo-/aktivitetstilbud at finde en fornuftig praksis og fx finde metoder til at inddrage brugerne. Og i sidste ende: At fastlægge hvilken funktion handleplanerne skal have i dagligdagen. Århus Amt fulgte i deres mål- og strategi-proces for 2000 og 2001 op på arbejdet med handleplaner og indsamlede erfaringer med brugen af handleplaner fra amtets bo- og aktivitetstilbud.

I amtet bliver der lagt vægt på, at handleplanen skal være handlingsorienteret og målrettet. Derfor er planens mål meget tydeligt formuleret, og det fremgår klart, hvem der har ansvaret for opfølgning af målene. I forhold til handleplanens tre funktioner lægger amtet mest vægt på, at planen skal være et koordineringsredskab og et kvalitetsdokument, mens ansvaret for den nødvendige brugerinddragelse i højere grad er placeret i brugerens botilbud. Amtet gør det obligatorisk, at der udarbejdes en handleplan.

I skabelonen (afgørelsesskema efter §111) til handleplanen er der følgende punkter:

Afgørelsesskema for §111-plan	Dato: _____
A. Formål	
• Væsentligste problemstillinger: _____	
• Langsigtede mål: _____	
• Kortsigtede mål: _____	
B. Særlige indsatsområder	
1. _____	
2. _____	
3. _____	
C. Evaluering	
(Beskrivelse af succeskriterier for de anførte indsatsområder, jf. især de anførte kortsigtede mål): _____	
D. Koordinering	
(Øvrige tilbud, som denne plan er koordineret med): _____	

E. Ovenstående §111-plan er gældende fra: _____	

Underskrive – Tilbud	Underskrift/signatur – beboer/ pårørende/værge til personlige forhold. Jeg tilkendegiver kun med min underskrift at være orienteret om ovenstående afgørelse/afgørelser
Opfølgingsdato: _____	

Til skabelonen er udarbejdet udførlige retningslinjer for, hvad der skal beskrives under de enkelte temaer. Har du brug for flere informationer kan du kontakte: Faglig udviklingsmedarbejder, Niels Christian Grud, Århus Amt, tlf.: 89 44 66 66.

Kom godt i gang forløb i en kommune

Tønder Kommune beslutter i 2000/2001 at sætte fokus på at arbejde mere systematisk med handleplaner. Kommunen udarbejder målsætninger og en skabelon til at arbejde med handleplanerne. Den overordnede målsætning er, at alle brugere på de kommunale botilbud skal have en handleplan.

Kommunen tilbyder efteruddannelse til kommunens og botilbuddenes medarbejdere for at styrke deres arbejde med handleplaner. Derudover afholdes mellem Tønder Kommune og kommunens bo- og aktivitetstilbud et årligt evalueringsmøde, hvor samarbejde og arbejdet med handleplaner er på dagsordenen.

Undervejs er der diskussion om, hvordan det skal gøres, men kommunen og kommunens bo-/aktivitetstilbud vælger i sidste ende en model med en samtalebog, som er brugerens egen og danner grundlag for udarbejdelse af handleplanen.

Der bliver udformet en interviewguide som kontaktpædagogen bruger til at komme ind på, hvad brugeren synes er vigtigt og gerne vil prioritere. Interviewene bliver skrevet ind i samtalebogen, der er baggrunden for at udarbejde en handleplan.

Tønder Kommune finder det vigtigt, at både de professionelle og brugerens mål er synlige, så det er tydeligt, hvad parterne har forpligtet sig til, men også at brugeren kommer til orde. Derfor er handleplanen todelt. Der er både opstillet mål, formål og indsats set i et fagligt og pædagogisk perspektiv og dertil mål, formål og indsats set i brugerens perspektiv.

Kommunens rolle i handleplansprocessen er at være sparringspartner og kvalitetssikrer. Samtidig er kommunen en slags 'advokat' for brugeren og forsøger at se handleplanen både udefra og fra brugerens synsvinkel.

**Har du brug for flere informationer kan du kontakte:
Karen Petersen, ledende hjemmevejleder, Tønder Kommune, tlf.: 74 72 48 34.**

Kom godt i gang forløb i et amt

Storstrøms Amt har arbejdet med handleplaner siden 1998. Storstrøms Amt valgte en todelt strategi. Der blev på den ene side igangsat kursus- og temadage primært for amtets forstandere på bo- og aktivitetstilbud og på den anden side blev der udarbejdet handleplansmappe med en skabelon og udførlige retningslinjer for brugen af handleplaner. Derudover er der afholdt konferencer og stormøder om brugen af handleplaner for medarbejdere.

Konferencer og stormøder var imidlertid ikke nok, og amtet ønskede at få lidt ensartethed i handleplanerne og sikre, at der var en fælles forståelse af, hvordan handleplanerne skulle bruges. På denne baggrund blev der udarbejdet en mappe med retningslinjer og et koncept for arbejdet med handleplaner. Mappen indeholder desuden en CD-rom med en skriftlig plan i Word-format.

Mappen har følgende indholdsfortegnelse:

1. Indledning
2. Koncept for skriftlig plan

Vejledning og inspiration til:

1. Livshistorie
2. Personbeskrivelse
3. Samtale med brugeren
4. Samtykkeerklæring
5. Den skriftlige handleplan
6. Basisoplysninger
7. Evaluering
8. Udviklingspsykologi – pædagogiske metoder og strømninger.

**Har du brug for flere informationer kan du kontakte:
Karen Jespersen eller Susanne Thomsen,
Voksenafdelingen Maribo, tlf.: 54 75 84 85.**

Hvordan skal handleplanen se ud?

Der eksisterer mange forskellige fortolkninger af, hvad en §111-handleplan er, og hvordan handleplanen skal se ud. I praksis er der også stor forskel på, hvordan handleplanerne ser ud i dag.

Hvad siger evalueringen om handleplanernes indhold?

- De hyppigste mål i handleplanerne handler om social udvikling – fx ønske om større selvstændighed eller udvikling af sociale kompetencer. Derefter kommer mål, der handler om personlige forhold – fx ønsket om at få en kæreste eller bedre personlig hygiejne.
- Mål om beskæftigelse, boligforhold eller uddannelse er ikke udbredte mål i handleplanerne.
- Som handleplanerne så ud, da evalueringen blev foretaget, bar de i høj grad præg af at være formuleret af de professionelle. I hovedparten af handleplanerne var det svært at finde brugerens ønsker.
- Handleplaner kan på grund af deres fagsprog være svære at læse for andre personer. Der bliver ofte brugt fagtermer, hvilket betyder, at brugerne og deres pårørende kan have problemer med at forstå indholdet. Det kan give dem indtryk af, at det ikke er for deres skyld, handleplanen skrives.

En handleplan skal som minimum indeholde følgende punkter:

- Målet eller formålet med indsatsen
- Den nødvendige indsats set i forhold til målene
- Varighed af indsatsen
- Oplysninger om boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler o.a.

Derudover er der mulighed for, at der i handleplanen kan indgå andre punkter. Nogle amter og kommuner har lagt vægt på, at brugerens ønsker og vurdering af handleplanens indhold tydeligt fremgår af handleplanen. Andre amter og kommuner har valgt at have afsnit med i handleplanen, der tydeliggør, fx hvad der er vigtigt for brugeren at arbejde med på aktivitetstilbuddet.

Det kan også være en god idé, at handleplanen omhandler opfølgningen og evaluering af indsatsen for den enkelte bruger. Fx ved at handleplanen beskriver succeskriterier for

indsatsen og oplysninger om, hvornår og hvordan der skal følges op på den. Det kan gøre handleplanen mere resultatorienteret, fordi det systematiserer arbejdet og gør målene og indsatsen i handleplanen mere forpligtende.

Eksempel på en handleplan

§111-plan

Bruger X

Dato

(Planen er ikke gengivet i sin fulde længde, red.)

Mål: at forberede og ruste X til en udflytning sammen med Y

Formål: at bo mere selvstændigt, men med samme støtte som på nuværende tidspunkt

Indsats: i første omgang gennemføres en prøveflytning for at give X et mere realistisk syn på, hvad det vil sige at flytte ud alene

Mål: at X og Y er involveret i hele udflytningsprocessen

Formål: at X og Y bliver mere selvstændige og ikke 'tabt på gulvet'

Indsats:

- Støtte X i at gennemføre en prøveudflytning. Dette har vi gjort ved at gå i dialog med X om, hvad det indebærer at flytte sammen. Det kunne bl.a. være, at de brugte den ene lejlighed som depot og boede i den anden ...
- Kontaktpædagogerne vil fortsat hver 14. dag afholde møde med X og Y, hvor der følges op på udflytningen.

Brugerens plan

Mål: X ønsker, at hun sammen med sin kæreste Y bebor en lejlighed

Formål: at leve så normalt som muligt sammen, ligesom en almindelig familie

Indsats:

- Efter ønske fra X og Y har de valgt, at de på ubestemt tid vil bebo Y's lejlighed, og bruge X's lejlighed som depot
- Efter ønske fra X og Y vil de dele alle udgifter til begge lejligheder
- Efter ønske fra X vil hun fortsat have daglig kontakt med hjemmevejlederen fra Q-sted.

Eksempel på en handleplan fra en kommune (Handleplanseksemplet er ændret i forhold til det rigtige eksemplar)

Navn: Jeanette Hansen

CPR-nr.: 000000-0000

Adresse: Gadevejen nr. 12, 0000 Storbyen

1. Personlige forhold (Status, faktiske forhold)

Jeanette Hansen er psykisk udviklingshæmmet og sindslidende. Hun får mellemste førtidspension. Hun bor i en 2-vær. lejlighed. Hun ophørte i beskæftigelse på aktivitetscenter Havkatten (butik) sommeren 1998. For tiden er hun frivillig på Paraplyen 2 timer ugentligt.

Jeanette Hansen giver selv udtryk for at savne venner, hun har en halvbror, som hun ikke ser så tit. Hun modtager "hjemmestøtte" i Boteamet med det formål, at hun kan finde nye venner og holde kontakten til nogle af hendes venner, som også kommer i Boteamet. Hun har aflastningsbevilling til "Fenrishus", og Jeanette skal selv lave aftaler med institutionen, hvis hun har behov for at komme på besøg. Der er truffet aftale med Fenrishus om, at Jeanette fast kommer til højtider.

2. Ressourcer (borgerens vurdering/forvaltningens vurdering)

Borgerens vurdering:

Jeanette Hansens største ønske har gennem årene været at få et "almindeligt arbejde" i et køkken eller en kantine. Hun føler godt, at hun kan klare det, men vil gerne have lidt hjælp.

Forvaltningens vurdering:

Jeanette Hansen har flere gange prøvet skånejob eller andre former for beskyttede stillinger, men hun har meget svært ved at klare det. Hun har fået mange nederlag på den konto. Jeanette er langsomt ved at erkende, at hun ikke kan klare at arbejde på det "normale" arbejdsmarked, selv under beskyttede forhold. Jeanette er glad for at arbejde som frivillig, og vi skal hjælpe hende, så hun kan fortsætte med det.

3. Indsats fra andre samarbejdspartnere

- Hjemmestøtte fra Boteamet, ca. 5 timer ugentligt. Det er vigtigt, at Boteamet tager Jeanette med i fællesaktiviteter i weekenden, så hun kan mødes med vennerne
- Aflastning på Fenrishus til jul, påske og pinse
- Jeanette besøger "Hjemstedet" (SIND) 1 gang om ugen
- Der er besøg hos undertegnede sagsbehandler 1 gang om måneden. Vi skal snakke om Jeanettes følelse af ensomhed, om hvad hun kan og koordinere med de andre fra Boteamet og Fenrishus
- Jeanette skal fortsat stå på venteliste til et kommunalt bofællesskab.

4. Indsatsens omfang (mål/metode/periode/bevilling)

- A) Personlig støtte: Hjemmestøtteordningen, der afholdes jævnligt statusmøder eller mindst 1 gang årligt. Boteamet indkalder og revurderer støtten. Aflastning på Fenrishus revurderes i november måned. Jeanette laver selv aftaler om besøg på Fenrishus
 - B) Behandling: Jeanette har jævnligt kontakt med egen læge på grund af hudseksem og i efteråret 1998 blev Jeanette behandlet for en mindre depression
 - C) Hjælpe midler: Ingen
 - D) Beskæftigelse: Ingen
 - E) Boligform: 2-vær. lejlighed i socialt boligbyggeri.
-

5. Koordinator for indsatsen

Hjemmestøtteordningen: Boteamet
Koordinering og aflastning: Sagsbehandler.

6. Opfølgningstidspunkt

Boteamet indkalder til statusmøde inden udgangen af året.
Sagsbehandler kontakter Fenrishus for at få bevillingsforlængelse. Dette skal ske inden udgangen af året.

7. Kopi af handleplan er udleveret/sendt til

Jeanette Hansen og Boteamet

Dato: _____ Underskrift sagsbehandler: _____

Dato: _____ Underskrift borger: _____

3. Sådan bruger du handleplaner i det sociale arbejde

En handleplan skal indeholde oplysninger om mål, midler og varighed af indsats, men handleplanen har overordnet tre funktioner:

- Den er et **koordineringsredskab** mellem de professionelle i brugerens liv
- Den er en **samarbejdsaftale**, der skal afstemme forventninger mellem bruger, sagsbehandler og medarbejdere fra bo-/aktivitetstilbud, så alle er enige om, hvad der skal ske

- Den er et **kvalitetsdokument**, som tydeliggør mål med indsatsen og indholdet af indsatsen.

Handleplanen skal i princippet forene alle tre funktioner, men i praksis kan handleplanerne se forskellige ud. En handleplan kan være udarbejdet for at styrke brugerinddragelse, og i det tilfælde vil brugerens stemme være meget tydelig i handleplanen. En handleplan kan også være udarbejdet for at sikre en bedre koordinering i brugerens liv. I det tilfælde er det mere de professionelles stemme, der kommer til udtryk.

Helt overordnet er det en stor udfordring, at §111-planen bliver et nyttigt redskab i det daglige arbejde mellem brugere og professionelle.

I det følgende kan du se praktiske eksempler på, hvor handleplaner er vægtet efter de tre ovenstående punkter.

Handleplanen som koordineringsredskab

Handleplanen kan bruges til at sikre, at alle professionelle arbejder frem mod det samme overordnede mål.

Handleplanen tydeliggør:

- hvad er de konkrete mål?

- hvem er forpligtet til hvad?
- i hvilken periode gælder målsætningerne?
- hvordan der skal følges op på mål og hvem der har ansvaret?

Ved at svare på disse spørgsmål bliver handleplanen det omdrejningspunkt, der kan skabe mere helhed i brugerens liv.

Koordineret sprogudvikling

Per bor på et amtskommunalt bosted. Han er udviklingshæmmet og har svært ved at udtrykke sig. Per bliver frustreret, når omverdenen ikke kan forstå ham, og han ikke kan give udtryk for, det han gerne vil. Det bliver derfor besluttet, at der skal arbejdes målrettet på at udvikle de kommunikative kompetencer hos Per, så han bedre kan udtrykke sine ønsker og behov.

Som et konkret delmål fastsætter kontaktpædagogerne fem nye tegn, man vil arbejde med det kommende halve år.

Målsætninger og metoder skrives ned i et udkast til Pers §111-handleplan. Udkastet fremsendes til andre professionelle omkring Per: Kommunens sagsbehandler, en tegnsproglærer, kontaktperson på dagtilbud (beskyttet værksted) samt Pers forældre.

På et handlemøde enes alle interessenter om, at målsætningen er god og realistisk. De aftaler også, at man på bostedet såvel som dagtilbuddet og i tegnundervisningen vil arbejde med at lære Per de fem tegn. Rækkefølgen aftales også.

Målsætning og midler skrives ind i planen.

Handleplanen som en samarbejdsaftale

I andre tilfælde kan handleplanen lægge mere vægt på at fungere som en samarbejdsaftale mellem brugeren og det offentlige tilbud, hvor målene og midler for den kommende periode er fastsat. Det betyder, at planen beskriver på den ene side brugerens ønsker og på den anden side det serviceniveau, som kommunen eller det amtskommunale bosted kan tilbyde brugeren. Det afhænger naturligvis af

Samarbejdsaftale mellem bruger og kommunalt botilbud

På et kommunalt botilbud for sindslidende har man udviklet en skabelon for §111-handleplaner, hvor det er tydeliggjort, hvis mål der er tale om, og hvem der har ansvar for hvad. Her kan du se et uddrag af skabelonen – udfyldt med et opdigtet eksempel:

Målsætning	Brugers ønske	Pædagogisk vurdering
Socialt samvær	At få en større omgangskreds	Knud bruger meget tid alene og efterlyser ofte flere venner, men han tager sjældent initiativ til socialt samvær med andre og virker ofte afvisende, når andre tager kontakt til ham. Det vil være til gavn for ham at få faste rutiner omkring det sociale samvær

Målsætning	Delmål	Aktiviteter	Ansvar: Bruger	Ansvar: Pædagog	Opfølgning
	Delmål 1: Få en større vennekreds	Knud skal begynde at gå til bowling i klubben en gang pr. uge	Knud skal møde op og ikke afvise andre i klubben	Tage kontakt til bowlingklubben, finde ud af træningstider, kontingent mv. senest 15.3.02	2002-09-01
	Delmål 2: Få mere kontakt til familien	Knud skal ses med sine forældre oftere	Knud skal kontakte sin familie og invitere dem på besøg	Tale med forældre om vigtigheden af kontakt senest 1.3.02	2002-09-01
	Delmål 3: Fastholde kontakt til venner	At ses med sine venner mindst én gang om ugen	At ringe/lave aftaler med Per, Signe, Anne eller Lars	At minde Knud om dette og spørge ind til hvorfor han ikke har lyst, hvis det er tilfældet	2002-09-01

Dato: 2002-02-21	Underskrift, bruger: Knud Knudsen	Dato: 2002-02-21	Underskrift, kontaktpædagog: Anders Andersen
----------------------------	---	----------------------------	--

I Haderslev Kommune har man blandt andet anvendt ovenstående model. Du kan kontakte Ældre- og Handicapafdelingen i Haderslev Kommune for at høre nærmere, tlf.: 74 22 23 24.

brugers funktionniveau, i hvilket omfang handleplanen kan være en fælles udarbejdet samarbejdsaftale.

Som samarbejdsaftale tydeliggør handleplanen arbejdsdelingen mellem det offentlige og brugeren. Det vil sige, hvem der gør hvad, hvad brugeren kan forvente sig af det offentlige tilbud og omvendt. Med andre ord er planen gensidigt forpligtende. Samarbejdet kan eventuelt dokumenteres af, at begge parter underskriver dokumentet.

Det er vigtigt, at der er fastsat en tidshorizont på aftalen, der sikrer, at der følges op på aftalen, og forholdene justeres, hvis det viser sig, at målsætningen og forventningsniveauet er "skudt over målet".

Handleplanen som et kvalitetsdokument

Har handleplanen vægt på funktionen som kvalitetsdokument, skal planen afspejle de konkrete ydelser og de tiltag, som finder sted i brugers hverdag. Planen skal vise, hvad der er målet med indsatsen, hvilke tiltag der er iværksat, og hvordan de har virket inden for en given periode. I dette perspektiv beskriver handleplanen den individuelle indsats inden for rammerne af det serviceniveau, som bostedet tilbyder i sin virksomhedsplan/resultatkontrakt eller lignende.

Det er vigtigt, at handleplanen afspejler den reelle indsats, som kommunen eller amtet tilbyder, og at mål samt midler i indsatsen beskrives tydeligt. Planen skal være forpligtende for en bestemt indsats, og brugeren eller dennes værge/pårørende skal kunne aflæse det reelle serviceniveau i planen – blandt andet for at sikre brugers retssikkerhed. Dette kræver, at mål, midler og kriterier, som eksempelvis ansvarsfordeling, tidshorizont og opfølgning på indsatsen, fremgår af planen.

RESULTATER FRA EVALUERINGEN

De uigennemskuelige handleplaner

PLS RAMBØLL Managements undersøgelse viser, at kvaliteten af handleplanerne er svingende. En stor del af handleplanerne opfylder ikke lovens minimumskrav om at angive formålet med indsatsen, indsatsens karakter (midler), forventede varighed, oplysninger om boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler

mv. og andet, der beskriver, hvordan indsatsen er rettet mod brugers behov.

I undersøgelsen peger PLS RAMBØLL på, at en stor del af handleplanerne er "kodificerede". Det betyder, at den reelle indsats og service, som brugeren tilbydes, ikke fremgår tydeligt af handleplanerne. Med andre ord dokumenterer de eksisterende handleplaner kun i begrænset omfang kvaliteten i indsatsen.

Handleplanen i det daglige arbejde

Handleplanen skal være et spejlbillede på den daglige indsats. Det betyder, at den skal fungere som ledetråd for indsatsen – i prioriteringen af ressourcer og sikringen af opfølgning på de prioriterede indsats.

Planen skal afspejle det daglige arbejde af flere forskellige årsager:

- Planen sikrer, at alle professionelle i indsatsen har en entydig rollefordeling og ansvar
- Planen dokumenterer indsats, man har forsøgt, og tager således højde for udskiftning i personalet
- Planen dokumenterer indsats og resultater, hvilket kan bruges til at vurdere brugers udvikling
- Planen gør indsatsen mere gennemskuelig for personer udefra – fx sagsbehandlere, værger og pårørende, der ønsker at få dokumenteret stedets indsats og kvaliteten af servicen.

Nedenfor har vi opstillet en tjekliste, som fx pædagogerne på bo- eller aktivitetstilbuddene kan gennemgå for at vurdere, om handleplanerne er blevet en del af det daglige arbejde med brugeren.

- Hvor ofte arbejder vi med de målsætninger, som står i planen?
- Bruger vi reelt de midler/metoder, der fremgår af planen?
- Hvordan er det gået med målsætningerne?
- Hvordan har vi dokumenteret erfaringerne/indsatsen?
- Hvem kender til målsætningerne og metoderne?
- Hvem er ansvarlig for at sikre, at vi når målene?
- Hvornår skal vi følge op på målene?

4. Inddragelse af brugere og pårørende

§111-handleplaner skal blandt andet fungere som en samarbejdsaftale mellem brugeren og personalet. Handleplanen skal med andre ord tage udgangspunkt i den enkelte brugers ønsker og behov.

Det handler om:

- Gensidighed
- Klarlægning af mål og ønsker
- Forventningsafstemning
- Prioritering af indsatsen
- Ansvarsfordeling.

Gensidighed

Gensidighed er en forudsætning for indsatsen, hvis brugeren skal betragtes som en myndig person, der skal inddrages i beslutningerne omkring eget liv. Det betyder, at brugerens ønsker og mål skal respekteres.

Gensidighed betyder, at personalet og brugeren i videst mulige omfang arbejder sammen om planens udformning. Brugerens funktionsniveau er naturligvis en forudsætning for, i hvilket omfang brugeren kan involveres direkte i såvel planudformningen, som gennemførelsen og opfølgningen. Ikke desto mindre er det vigtigt, at målene i planen afspejler brugerens ønsker. Brugerens "stemme" skal være tydelig i planen – også selv om det kan være en betydelig faglig og metodisk udfordring for personalet.

Det siger Serviceloven om brugerinddragelse ...

§112 om inddragelse generelt: Kommunen eller amtskommunen sørger for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Amtskommunen eller kommunen fastsætter retningslinjer for brugerindflydelsen.

§111 om planarbejdet: Planen bør udarbejdes ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

§113 om opfølgning på indsatsen: Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

Klarlægning af mål og ønsker

Det er en forudsætning for brugerinddragelse, at brugerens ønsker bliver respekteret og taget alvorligt. Brugeren kan udtale ønsker, som virker irrelevante eller urealistiske for personalet, men det er vigtigt, at disse bliver accepteret og indarbejdet i en §111-plan, som brugerens ønsker.



Den pædagogiske udfordring er at gøre sådanne mål til konkrete og realistiske delmål, som personale og bruger kan arbejde med i dagligdagen.

Vi vil bo sammen ...

I et kommunalt botilbud for udviklingshæmmede fortæller en ung mand og en ung kvinde, at de gerne vil flytte sammen i egen lejlighed. Ingen af dem kan fungere uden hjælp fra kontaktpædagogen i dagligdagen.

I fællesskab med kontaktpædagogen udarbejder de en §111-plan, hvor det overordnede mål er, at den unge mand og kvinde skal arbejde hen imod at flytte sammen. For at nå dette mål opstiller de en række konkrete delmål, der skal nås, før deres drøm kan blive til virkelighed.

- De skal hver især have større ansvar for rengøring i lejligheden
- De skal lære at lave mad
- De skal lære at vaske tøj
- De skal kunne styre deres egen økonomi.

Efter et stykke tid finder det unge par ud af, at de ikke kan magte de aktiviteter, som er nedskrevet i delmålene.

Sammen med kontaktpædagogen finder de ud af, at de nok ikke skal flytte sammen alligevel, men finde en anden måde at være sammen så meget som muligt. Herefter revideres deres individuelle §111-handleplaner. Løsningen bliver, at de flytter sammen på et større værelse på botilbuddet.

Forventningsafstemning

Det er en anden vigtig effekt af, at handleplanen bliver udarbejdet, at der sker en afstemning af forventninger mellem bruger og tilbud. Fx kan en bruger have ønske om at gå til ridning hver eneste dag. Der er imidlertid ikke ressourcer til denne aktivitet så hyppigt. Hverken brugerens pension eller personaleressourcerne er tilstrækkelige. Det er vigtigt, at forklare brugeren, hvad man realistisk kan tilbyde.

De overordnede principper for, hvad bostedet kan tilbyde, vil typisk være beskrevet i virksomhedsplanen eller en servicedeklaration for botilbuddets værdisæt, mål og ydelser. I brugerens individuelle plan vil det mere specifikt fremgå, at brugeren ønsker at gå til ridning syv gange om ugen, men at man kun kan tilbyde denne service én gang om ugen.

En forventningsafstemning kan også være med til at klarlægge, hvilke områder der skal arbejdes med inden for den periode, hvor planen er gældende.

Det kan vi tilbyde ...

En sindslidende har gennem længere tid følt sig ensom og har øget sit alkoholforbrug og er blevet mere isoleret fra omverdenen. Han bor i egen lejlighed, men er uden fast arbejde.

Han henvender sig til kommunen og får en aftale med sin sagsbehandler. De får snakket sammen om, hvilke problemer borgeren har.

De bliver enige om, at følgende problemstillinger er væsentlige for ham:

- At få en bedre social kontakt til sin omverden
- At mindske alkoholforbruget
- At få et fast arbejde.

Borgerens forventning til kommunen er, at han kan få tilknyttet en fast kontaktperson, der besøger ham dagligt. Sagsbehandleren gør klart, at det er et serviceniveau, man ikke kan tilbyde ham.

Sammen opstiller de følgende delmål:

- Borgeren skal fortsætte med at modtage psykiatrisk behandling
- Borgeren skal forsøge at blive aktiv i foreningsliv – i bowlingklubben
- Borgeren skal i samarbejde med kontaktpersonen udbygge kontakten til sin familie
- Borgeren får besøg af kontaktpersonen to gange om ugen af ca. 1 times varighed per gang
- Borgeren skal i samarbejde med kontaktpersonen undersøge mulighederne for at komme med i Anonyme Alkoholikere
- Sagsbehandleren skal tage kontakt til arbejdsformidlingen for at undersøge jobmulighederne for borgeren inden for 14 dage
- Borgeren skal selv finde relevante jobannoncer og finde relevant dokumentation
- Kontaktpersonen skal bistå med udformningen af en skriftlig ansøgning.

De aftaler herefter en dato for opfølgning på målene og evaluering af indsatsen. Planen underskrives som en samarbejdsaftale mellem borgeren og sagsbehandleren.

Prioritering af indsatsen

I samarbejde med brugeren eller brugerens "advokat" (eksempelvis en sagsbehandler eller en værge) kan man fastlægge, hvilke områder der skal gives særlig prioritet. Her kan man også træffe beslutning om, hvordan man vil sikre prioriteringen og inden for hvilken tidshorisont.

Fx kan prioriteringen sættes i sammenhæng med opfølgningen på planen. Prioriteringen kan sætte fokus på ét område i en periode, hvorefter parterne kan vurdere, om indsatsen har været hensigtsmæssig. Herefter kan de beslutte, om man skal arbejde anderledes med området eller prioritere helt anderledes fremover.

Det skal vi lade ligge ...

På et kommunalt bo- og værested for sindslidende arbejder pædagogerne med en skabelon for §111-handleplaner. De individuelle handleplaner udformes i samarbejde med brugerne.

På mødet gennemgår kontaktpædagog og bruger en række temaer, som fremgår af skabelonen. Et punkt, som kontaktpædagogen finder væsentligt, er at arbejde med brugerens seksualliv.

Brugeren tilkendegiver, at det er et væsentligt område, men ønsker ikke, at der på nuværende tidspunkt skal arbejdes med dette emne.

Af planen fremgår både pædagogens faglige vurdering og brugerens ønske om, at der i planens aktuelle periode ikke skal arbejdes med dette mål.

Ansvarsfordeling

Planen er en samarbejdsaftale mellem brugeren og de professionelle. I samarbejdet skal det således klarlægges, hvordan ansvaret er fordelt i indsatsen. Det skal fremgå tydeligt, hvem der har ansvar for hvad.

Ansvarsfordelingen har flere fordele. For det første forpligter den både personalet og brugeren. For det andet kan man i opfølgningen klarlægge, hvor der har været problemer, hvis en indsats ikke er gået som forventet.

Hvem gør hvad ...

I et amtskommunalt botilbud for døvblinde har alle brugerne fået udarbejdet handleplaner. I hver plan fremgår det, hvilke ydelser den enkelte får tilbudt – og hvor ofte de tilbydes. Det fremgår klart, hvilken kontaktpædagog der har ansvaret for aktiviteten.

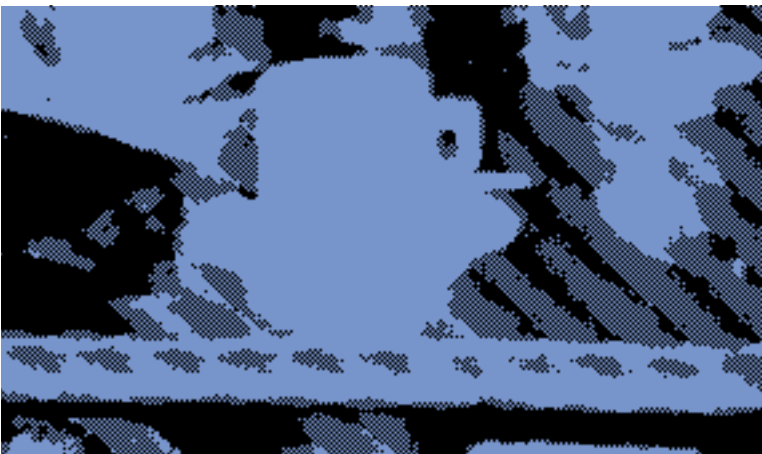
For hver gang aktiviteten har fundet sted, bliver dette registreret med smileys og eventuelt uddybende kommentarer.

Svømning	Gennemført	Resultat
01.05.2002	✓	☺
14.05.2002	✓	☹
28.05.2002	✓	☹
11.06.2002	Bruger syg	

Hver tredje måned følger pædagoggruppen op på den enkelte brugers §111-plan og vurderer, hvordan det er gået med den enkelte indsats. Registreringen af resultaterne af den enkelte indsats er med til at klarlægge, om brugeren reelt har fået tildelt den service, som var planlagt, og hvad resultatet var.

Med andre ord har den tydelige ansvarsfordeling været med til at forpligte personalet til at nå målene, der var angivet i planen. Samtidig danner registreringen af resultaterne grundlag for en vurdering af, om indsatsen er den rette for brugeren.

Denne tilgang er blandt andet set anvendt i Vestsjællands Amt. Du kan kontakte Vestsjællands Amt på tlf.: 57 87 25 33.



En handleplan kræver kommunikation

Udgangspunktet for et samarbejde om planen er kommunikation mellem brugeren og det personale, der skal udarbejde planen. For nogle af målgrupperne for Servicelovens §111 stilles der særlige krav til kommunikation. Nogle brugere, som eksempelvis udviklingshæmmede, har ikke et verbalt sprog. Andre bruger særlige tegn, som det kræver tid at afkode. Disse forhold kan gøre det svært at få alle nuancer med i kommunikationen mellem personale og bruger.

Med andre ord stiller et samarbejde om handleplanerne for nogle af brugergrupperne store krav til personalets kundskaber i at aflæse brugerens ønsker og behov. At udforme handleplanerne som en samarbejdsaftale mellem bruger og det offentlige tilbud kræver derfor et nært kendskab til brugerens måde at kommunikere på. Ofte kan kommunikationen forbedres med teknologistøtte, som eksempelvis talemaskiner, computere eller andre redskaber.

I andre tilfælde er det nødvendigt, at en pårørende medvirker som brugerens "advokat", hvis brugeren selv ønsker det, eller det er hensigtsmæssigt for kommunikationen. En sådan "advokat" kan være et familiemedlem, en værge, en kontaktperson fra personalet eller måske brugerens kommunale sagsbehandler.

RESULTATER FRA EVALUERINGEN

Arbejdet med handleplaner skærper fagligheden i arbejdet

Personalet i kommunale og amtskommunale botilbud har positive erfaringer med handleplanerne.

Personalet peger på, at udarbejdelsen af handleplaner stiller nye krav til metoder i arbejdet med handicappede og sindslidende. Med andre ord kan arbejdet med handleplaner være udviklende for:

- Fagligheden i arbejdet
- Metoder til brugerinddragelse
- Fokus på den enkelte brugers behov og ønsker
- Revidering af den hidtidige service.

Metoder til brugerinddragelse i arbejdet med handleplaner

At forstå brugerens stemme er ikke alene en udfordring i dagligdagen, det er det også i planarbejdet. I de følgende tekstboks kan du se eksempler på forskellige modeller for brugerinddragelse, hvor de professionelle har søgt at kompensere for brugerens kommunikationsniveau og forskellige handicap.

DET HYPOTETISKE SAMTYKKE ...

Brugerinddragelse ved hjælp af indlevelsesevne

På et amtskommunalt botilbud for døvblinde og døvblindfødte er brugernes muligheder for at kommunikere egne ønsker begrænsede. Hver bruger har tilknyttet to kontaktpersoner, der er ansvarlige for indsatsen.

Brugerne har ikke en forståelse for §111-handleplaner, og derfor kan de professionelle ikke tilbyde udarbejdelsen af en plan. Her arbejder man med et "hypotetisk samtykke". Det vil sige, at de professionelle antager, at brugeren gerne vil have udarbejdet en plan, der målretter indsatsen til brugerens egne behov.

Brugerne kan kun i meget begrænset omfang kommunikere deres ønsker, og derfor udarbejder man en model for klarlægningen af brugernes ønsker. Botilbuddet ansætter en konsulent til at udarbejde en spørgeramme, og hun fungerede også som interviewer.

Da brugeren ikke kan interviewes, søger kontaktpersonen i stedet at leve sig ind i brugerens sted og svare på spørgsmålene. Den anden kontaktperson overværer interviewet som bisidder og kommer med indvendinger, hvis hun er uenig i den interviewedes fortolkning af brugerens ønsker.

På baggrund af interviewet bliver §111-planen udarbejdet. Efterfølgende er kontaktpersonerne ansvarlige for at registrere brugerens reaktion på de aktiviteter, der er planlagt for ham, fx glæde eller vrede. Denne opfølgning fungerer som pejlemærke på indsatsen og skaber vished for, om fortolkningen af brugerens ønsker var korrekt.

Denne model er blandt andet anvendt i Vestsjællands Amt. Du kan kontakte Vestsjællands Amt på tlf.: 57 87 25 33.

DET LÆRENDE MENNESKE

Brugerinddragelse gennem observation af brugeren

På et amtskommunalt bosted for udviklingshæmmede tager de professionelle udgangspunkt i brugeren som et lærende menneske. Brugeren har ikke begreb om, hvad en §111-plan er.

Kontaktpersonalet søger at kortlægge, i hvilke aktiviteter brugeren giver udtryk for størst glæde. Eksempler kan være ture, håndværk, oprydning af værelset eller udearbejde. Kortlægningen sker gennem observation af brugerens verbale og kropslige udtryk i forbindelse med forskellige aktiviteter.

De professionelle antager, at denne type aktiviteter kan bruges til at lære brugeren nye færdigheder. Herefter udarbejder de professionelle en §111-plan, der anvender disse aktiviteter som et læringsmiddel til nye færdigheder. På denne måde søger de professionelle at forene pædagogiske mål, samtidig med at de imødekommer brugernes ønsker om bestemte aktiviteter.

SAMTALEFORMEN

Brugerinddragelse som dialog

På et kommunalt bo- og værested for sindslidende har alle brugere et normalt verbalt sprog. Dette giver mulighed for en dialog om indsatsens formål og prioritering.

Kontaktpersonen interviewer brugeren om dennes ønsker til indsatsen og udarbejder derefter et udkast til planen. I interviewet anvendes CAN-metoden (Camberwell Assessment of Need), der er et vurderingsskema med 26 forskellige emner (forhold i hverdagen). Ud fra hvert emne er der tre vurderingsbokse; 2 er et udtryk for et alvorligt problem, 1 udtrykker et moderat problem og 0 er et udtryk for, at der ikke er noget problem. Både brugeren og kontaktpersonen giver hver deres vurdering. Det, som brugeren vurderer er et alvorligt problem, er også det, som bliver skrevet ind i §111-handleplanen.

§111-handleplanen er udarbejdet efter en skabelon med forskellige kolonner, hvor brugerens mål klart fremgår og er samtidig den faglige vurdering af disse mål.

Observation om læring: Jørgen giver udtryk for stor glæde ved at dyrke forskellige former for fysisk aktivitet.

Hver gang han er udenfor løber han, leger med bolde eller andet ...

22-04-2002, Ove Ovesen, Kontaktpædagog

Overordnet mål: Jørgen skal forbedre sine kommunikative kompetencer.

27-04-2002, Kontaktpædagoggruppen

Delmål: Jørgen skal lære tegn for flere genstande, som han bruger i sin dagligdag.

Middel: Udendørs leg – tegn-post. Jørgen må løbe fra én post til den næste, når han har vist det korrekte tegn for genstanden. Fx en bold.

Opfølgning: Jørgen har lært seks nye tegn (bold, seng, træ, vil-hjem, sove, sulten), som han bruger i dagligdagen.

Han har ikke længere lyst til at lege tegn-post. Vi skal finde alternative lege som middel.

27-07-2002 Ove Ovesen, Kontaktpædagog

Det lærende menneske som metode er set anvendt på et botilbud i Sønderjyllands Amt. Du kan kontakte Karen Madsen i Sønderjyllands Amt på tlf.: 74 33 50 50 for at høre, hvordan de arbejder med handleplaner.

Herefter fremgår det, hvordan indsatsen er prioriteret frem til den næste evaluering af planen. Det er angivet, hvilket forhold der er personalets ansvar, og hvilke der er brugerens. Planen er underskrevet af begge parter for at synliggøre samarbejdet og den gensidige forpligtelse.

Der eksisterer flere forskellige bud på, hvordan brugerne kan inddrages i planarbejdet. Den rette model afhænger af brugerens særlige situation.

Når du skal udforme §111-planen kan følgende overvejelser være nyttige for at finde ud af, hvordan du bedst inddrager brugeren i planarbejdet.



Denne model er blandt andet brugt i Sønderborg Kommune og Århus Amt. Sønderborg Kommune kan kontaktes på tlf.: 74 42 03 00.

Du kan eksempelvis stille følgende 13 nøglespørgsmål:

1. Hvordan giver brugeren udtryk for sine ønsker (lyst, ulyst, glæde osv.)?
2. Hvornår giver brugeren udtryk for sine ønsker?
3. Hvad kan brugeren lide at foretage sig?
4. Hvordan kan vi hjælpe brugeren til at opfylde disse ønsker?
5. Hvordan prioriterer vi ønskerne (og derved indsatsen)?
6. Hvad kan vi tilbyde?
7. Hvad er realistiske og konkrete delmål?
8. Hvilke metoder/midler skal vi bruge?
9. Hvem er ansvarlig for hvad?
10. Hvordan bliver det en del af brugerens dagligdag?
11. Hvem skal godkende planen?
12. Hvordan registrerer vi, hvordan det går?
13. Hvornår følger vi op på, hvordan det er gået?

5. Baggrund: Formålet med §111-handleplaner

I juli 1998 trådte Serviceloven i kraft. Serviceloven var et forsøg på en større reform af det sociale område og den sociale lovgivning efter Bistandsloven. Ud over ændringer på det sociale område generelt medførte loven en række ændringer, særligt på området 'Voksne med handicap'. Nogle af de væsentligste ændringer og formål med indførelsen af Serviceloven var blandt andet at styrke den individuelle indsats og forbedre den enkelte brugers mulighed for indflydelse på sit eget liv.

Individuelle handleplaner efter Servicelovens §111 var et element i en indsats, der tog udgangspunkt i den enkeltes behov. De individuelle handleplaner har fire formål:

Formål med §111-handleplaner

- For det første skal handleplanerne øge brugerinddragelsen og styrke brugerens selvbestemmelse
- For det andet skal handleplanerne være med til at sikre, at indsatsen er individuelt tilpasset brugerens ønsker, behov og livssituation
- For det tredje skal handleplanerne styrke den helhedsorienterede indsats, så sagsbehandlere og personale i amter og kommuner bedre kan koordinere og samarbejde om den enkelte bruger
- For det fjerde skal handleplanerne være med til at tydeliggøre indsatsen for den enkelte bruger.

Resultater fra evalueringsrapporten "§111-planer – et godt redskab i indsatsen over for voksne med nedsat funktionsevne?":

- I efteråret 2001 havde lidt over halvdelen af brugerne i amtslige bo- og aktivitetstilbud fået udarbejdet en plan, mens andelen i kommunerne var på 15-25%
- Der er i amter og kommuner mange forskellige forståelser af, hvad en §111-plan er. Nogle mener, at en §111-plan er et ydelsesskema, og andre ser planen som brugerens plan, der kun er tilgængelig for andre, hvis brugeren giver tilladelse
- Amterne arbejder mere systematisk med handleplanerne end kommunerne. Lidt over 30% af kommunerne har udarbejdet retningslinjer for arbejdet med §111-handleplaner, mens omkring 80% af amterne har formuleret retningslinjer

- Når planen bliver udarbejdet, er både bruger og de professionelle meget tilfredse med planen. Over halvdelen af brugerne og de professionelle oplever, at planen er med til at tydeliggøre indsatsen og skabe en fælles forståelse for begge parter
- Sagsbehandlere og personale fra bo- og aktivitetstilbud trækker mest på egne eller kollegers erfaringer, når de udarbejder handleplaner. Det er lidt under 30%, der har været på et kursus om brugen af §111-handleplaner.

Hvad siger loven?

I Serviceloven og i vejledningen til Serviceloven er det nærmere skitseret, hvordan kommunerne og amterne kan arbejde med handleplaner:

- Kommunen eller amtskommunen har pligt til at tilbyde en §111-plan til brugere med nedsat funktionsevne, men hvis brugeren ikke ønsker en plan, kan vedkommende sige nej.
- §111-handleplaner er et tilbud til brugere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for betydelig støtte for at klare hverdagen eller har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder. Det afhænger af en individuel vurdering, om en bruger skal have en plan. I princippet er §111-handleplaner både tænkt for en udviklingshæmmet, en kørestolsbruger, en sindslidende eller en person, der eksempelvis bliver handicappet efter en ulykke og har brug for en plan for at finde sig til rette i en ny tilværelse. Det vigtige er at vurdere, om den enkelte bruger har et betydeligt behov for støtte.
- Kommunen eller amtskommunen kan også udarbejde en plan for at styrke inddragelse af den enkelte bruger. Planen kan på den måde fungere som et redskab til at give brugeren mere selvbestemmelse i sit liv.
- Kommunen eller amtskommunen kan udarbejde en plan for at få en mere sammenhængende indsats. Det kan fx være nødvendigt, hvis der er mange forskellige tilbud og personer i brugerens liv. En bruger kan bo et sted, arbejde et andet og modtage undervisning et tredje sted. I sådanne tilfælde er det oplagt at udarbejde en slags "masterplan" for indsatsen.

Der er nogle formelle krav til planens indhold, som ifølge Serviceloven skal være opfyldt. Der skal stå:

- hvad målet/formålet er med indsatsen,
- indsatsens karakter (midler),
- forventede varighed
- oplysninger om boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler og andet, der beskriver, hvordan indsatsen er rettet mod brugerens behov.

Mål, indhold og varighed kan variere meget. En plan kan fx handle om at flytte i egen bolig og gælde i et år, eller handle om at komme tilbage til en normal tilværelse efter en sindslidelse og gælde for et længere tidsrum.

Nedenfor opsummerer vi lovens formuleringer om sagsbehandling og brugerindflydelse, handleplaner, brugerinddragelse og opfølgning.

HVAD SIGER LOVEN OM §111 OG BRUGER-INDDRAGELSE?

Sagsbehandling og brugerindflydelse

§110. Kommunens eller amtskommunens afgørelser om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter kapitel 14 skal meddeles ansøgeren i skriftlig form. Til brug for afgørelsen udarbejder kommunen eller amtskommunen et skema. Skemaet skal som minimum indeholde oplysning om, hvilke opgaver hjælpen omfatter, formålet med hjælpen, og for hvilken periode hjælpen gives. Skemaet udfyldes i samarbejde med ansøgeren og udleveres til ansøgeren i forbindelse med afgørelsen.

Stk. 2. Socialministeren kan fastsætte regler om, at kommunen skal træffe beslutninger om indhold, omfang og udførelse af hjælp efter §§71 og 72 samt følge disse beslutninger op.

Planer

§111. Kommunen eller amtskommunen tilbyder udarbejdelse af en skriftlig plan for indsatsen for personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller personer med alvorlige sociale problemer, der ikke har 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.

Stk. 2. Kommunen eller amtskommunen udarbejder i øvrigt, når den skønner det hensigtsmæssigt for at inddrage brugeren eller for at opnå en sammenhængende indsats, en skriftlig plan for indsatsen for andre personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer.

Stk. 3. Planen angiver formålet med indsatsen. Planen angiver endvidere, hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet, den forventede varighed af indsatsen samt andre særlige forhold om boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v. Planen bør udarbejdes ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

Brugerinddragelse

§112. Kommunen eller amtskommunen sørger for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Amtskommunen eller kommunen fastsætter retningslinjer for brugerindflydelsen.

Opfølgning

§113. Kommunen eller amtskommunen skal løbende følge de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Kommunen eller amtskommunen skal herunder 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.

Kilde: Bekendtgørelse af lov om Social Service. LBK nr. 944 af 16/10/2000.

Planens funktioner

Den individuelle plan skal overordnet set skabe overblik og forudsigelighed for den enkelte bruger. Handleplanen skal med andre ord skabe det nødvendige grundlag for et fælles perspektiv på den udvikling i brugerens liv, som særligt brugeren ser som centralt. Planen skal med andre ord modsvare brugerens ønsker med sit liv og behov i hverdagen

Ud over at planen er et redskab til gavn for brugeren, er §111-planen tænkt som et bidrag til at sikre samarbejdet mellem de forskellige personer, der er involveret omkring

den enkelte bruger. Med planen kan kommune og amtskommune koordinere og sikre, at den indsats, de hver især iværksætter, foregår på et fælles og aftalt grundlag. Planen er ikke brugerens fortrolige dokument, men et arbejdsredskab der skal sikre helhed i indsatsen over for brugeren. Med planen får brugeren dokumentation for, at bestemte tiltag bliver iværksat. Samtidig giver planen brugeren mulighed for at klage, hvis de aftalte ydelser og den aftalte hjælp ikke stilles til rådighed. På den måde bliver brugerens retssikkerhed forankret i planen.

En §111-plan har tre grundlæggende funktioner:

- For det første er planen et koordineringsredskab, hvis formål er at samordne og tydeliggøre den indsats, der iværksettes af de forskellige personer i forhold til brugeren
- For det andet er en §111-plan en samarbejdsaftale mellem brugeren og de professionelle med det formål at klarlægge, hvad der er brugerens væsentligste mål i det kommende år, samt hvordan disse mål skal gennemføres og evalueres.
- For det tredje er planen et kvalitetsdokument, der klarlægger det grundlæggende serviceniveau, som brugeren kan forvente fra systemets side i forhold til de konkrete mål.

Det er vigtigt at tænke alle tre funktioner ind i planen, så den på en og samme tid bliver et koordineringsredskab, en samarbejdsaftale og et kvalitetsdokument.

Grundtakstmodellen

Den 1. januar 2002 blev der indført en finansieringsreform mellem kommuner og amter i daglig tale kaldet Grundtakstmodellen. I Grundtakstmodellen har handleplaner efter Servicelovens §111 fået en central placering, samtidig med at bestemmelserne i Servicelovens §111 er blevet suppleret på en række punkter for at udvide brugen af handleplaner:

1. Planer er kommet til at hedde handleplaner
2. Kommunen eller amtskommunen skal i alle tilfælde skønne, hvorvidt der er behov for at tilbyde udarbejdelse af en handleplan
3. Brugerens eventuelle ønske om en handleplan skal have stor betydning for, om der udarbejdes en plan

4. I vurderingen om behovet for en handleplan skal der tages hensyn til brugerens samlede funktionsevne og behov samt karakteren, omfanget, sværhedsgraden og tidshorizonten af den nødvendige indsats
5. Det skal af en eventuel handleplan fremgå, at der er foretaget en vurdering af brugernes samlede funktionsevne og behov. Samtidig skal det også fremgå af handleplanen, om brugeren har ønsket en plan



6. Den myndighed (kommune eller amtskommune), der beslutter, om der skal iværksettes tilbud, er også den myndighed, som vurderer om en handleplan skal udarbejdes.

Du kan læse mere i Lov nr. 489 af 7. juni 2001, Lovbekendtgørelse nr. 844 af 24. september 2001 og Vejledning om grundtakstfinansiering af sociale serviceydelser.

6. Yderligere hjælp og inspiration

Hvis du har brug for yderligere inspiration eller hjælp til at komme i gang med at bruge individuelle handleplaner, er der flere steder, du kan henvende dig. Måske har kollegerne gode forslag, måske kan du hente inspiration i faglige netværk. Alternativt kan du henvende dig til amternes specialkonsulenter på handicap og psykiatriområdet. Andre muligheder er videnscentre, handicaporganisationer og andre, der kan være behjælpelig med rådgivning.

HER ER DER VIDENSRESSOURCER ...

De Samvirkende Invalideorganisationer

Kløverprisvej 10B
2650 Hvidovre
Tlf.: 36 75 17 77
Fax: 36 75 14 03
ds@handicap.dk
www.handicap.dk

Center for Ligebehandling af handicappede

Bredgade 25, F
1260 København K
Tlf.: 3311 1044
Fax: 3311 1081
centil@hmi.dk
www.clh.dk

Center for små handicapgrupper

Bredgade 25 F, 5. sal,
1260 København K.
Tlf.: +45 33 91 40 20
Fax :+45 33 91 40 19
csh@csh.dk
www.csh.dk

Center for små handicapgrupper

Vesterport 3, 3. Sal,
8000 Århus C.
Tlf.: +45 86 76 30 22
Fax: +45 86 76 31 66
csh@csh.dk
www.csh.dk

Videnscenter for Psykiatri og Udviklingshæmning

Oligofreniklinikken
Psykiatrisk Hospital i Århus
Skovagervej 2
8240 Risskov
Tlf.: 86 17 77 77, lokal 2990
(gennemvalgsnr.: 86 17 83 77)
Fax: 86 17 60 18
kurtsoerensen@po.ia.dk
www.aaa.dk/oklinik/oklinik.htm

Videnscenter for Autisme

Skodsborgvej 1, 3.
2830 Virum
Tlf.: 4585 1213
Fax: 4585 9313
videnscenter-for@autisme.dk
www.autisme.dk

Videnscenter for Bevægelseshandicap

Egebæksvej 26
8270 Højbjerg
Tlf.: 8627 0522
Fax: 8627 0536
scaarhus.vb.vfb@aaa.dk
www.vfb.dk

Videnscenter for Døvblindblevne

Generatorvej 2 A
2730 Herlev
Tlf.: 4485 6030
Fax: 4485 6099
dbcent@dbcent.dk
www.dbcent.dk

Videnscenter for Døvblindfødte

Langagervej 4
9220 Aalborg Ø
Tlf.: 9815 5313
Fax: 9815 5323
vcdbf@hum.auc.dk
www.hum.auc.dk/vcdbf

Videnscenter for Hjerneskade

Sanatorievej 26
7140 Stouby
Tlf.: 7589 7877
Fax: 7589 7879
videnhj@post3.tele.dk
www.videnscenter-for-hjernesgade.dk

Videnscenter for Socialpsykiatri

Nørre Farimagsgade 13, 2.st.
1364 København K
Tlf.: 3393 4452
Fax: 3393 4451
visp@socialpsykiatri.dk
www.socialpsykiatri.dk

Se endvidere portalen:

www.handinet.dk

Private fotos



Amter og kommuner skal tilbyde individuelle handleplaner efter Servicelovens §111 til brugere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

I denne håndbog kan du hente gode råd og konkrete forslag til, hvordan individuelle handleplaner efter Servicelovens §111 kan bruges fornuftigt i samarbejdet mellem det offentlige og personer, der har behov for hjælp for at kunne klare hverdagen. Håndbogen indeholder en række praktiske eksempler fra amter og kommuner.

Håndbogen er udarbejdet til personale i amter og kommuner. Det vil sige sagsbehandlere, personale fra bo- og aktivitetstilbud, forstandere og ledere.

I håndbogen kan du finde inspiration til, hvordan individuelle handleplaner efter Servicelovens §111 kan blive en naturlig del af arbejdet og samarbejdet med brugerne på din arbejdsplads.

Håndbogen er udarbejdet på baggrund af en evaluering af brugen af handleplaner efter Servicelovens §111. Evalueringen blev gennemført i år 2001 af PLS RAMBØLL Management. Evalueringsrapporten "§111-planer – et godt redskab i indsatsen over for voksne med nedsat funktionsevne" kan findes på Socialministeriets hjemmeside: www.sm.dk

Denne håndbog kan købes hos PLS RAMBØLL Management



PLS RAMBØLL Management

Olof Palmes Allé 20, 8200 Århus N, Tlf. 8944 7800, Fax 8944 7833

Nørregade 7A, 1165 København K, Tlf. 3397 8200, Fax 3397 8233

www.pls-ramboll.com - E-mail: pls@pls-ramboll.com - CVR nr. DK 60 99 79 18