Praksisfortælling – Det specialiserede voksenområde

Praksisfortællinger til sammenhængsmodellen · Udkast til høring · November 2026

Formålet med denne fortælling er at afprøve, om den tværgående sammenhængsmodel kan genkendes i arbejdet på det specialiserede voksenområde. Teksten er ikke tænkt som en endelig beskrivelse af fagområdet eller en domænemodel for området, men som et fælles grundlag for kvalificering.

Målgruppen er medarbejdere med faglig indsigt i arbejdsgangene på det specialiserede voksenområde. De pågældende medarbejdere skal med udgangspunkt i nedenstående fortælling kunne vurdere, om arbejdsgangene, begreberne, aktørerne og sammenhængende er beskrevet på en måde, der svarer til den praksis, de kender fra hverdagen.

Fortællingen er forsøgt skrevet i fagområdets eget sprog. Sammen med fortællingen findes en visualisering af sammenhængsmodellen, hvor modellens begreber er vist med fagområdets egne begreber. Denne høringsrunde gælder sag, dokument og beslutning. Fortællingen beskriver af hensyn til sammenhængen også ydelser og levering, men den del hører til anden høringsrunde

Fortællingen

Henvendelse og oprettelse af sagsforløb

På det specialiserede voksenområde indledes et typisk sagsforløb ved, at en pårørende, psykiatrien, andre forvaltninger, eller borgeren selv, henvender sig til kommunen. Henvendelsen, der fx kan opstå som følge af, et en borgers behov for støtte opstår, kan ske digitalt, telefonisk eller ved fysisk fremmøde. Og det er denne henvendelse der fører til, at der oprettes et sagsforløb i kommunens fagsystem.

Sagsforløb, delforløb og afslutning

Med udgangspunkt i henvendelsen oprettes der i første omgang ét overordnet sagsforløb, hvormed formålet er at håndtere henvendelsen, forestå udredningen og udarbejde en handleplan for borgeren. Alt efter om sagsbehandlingen udmunder i, at borgeren får bevilget én eller flere indsatser, oprettes der efterfølgende yderligere underforløb, ofte ét pr. indsats (fx bostøtte, botilbud, aflastning, ledsagerordning, misbrugs-, behandlings eller rehabiliteringsindsatser). Alle forløb er klassificeret med udgangspunkt i relevante bestemmelser i Serviceloven og ved hjælp af KLE (KL's Emnesystematik). Sagsforløb med tilhørende underforløb afsluttes, når borgeren ytrer ønske om det, borgeren flytter kommune, borgerens støttebehov ændrer sig,

aldersgrænser indtræder eller når det vurderes, at borgerens behov for støtte kan løftes af frivillige tilbud eller indsatser udenfor kommunens handleområde.

Borgeren og sagens aktører

Det er altid borgeren, der er omdrejningspunktet for sagsforløbet. Dertil kommer en række relevante aktører, som kan tilknyttes fx pårørende, værger/partsrepræsentanter, ansvarlig sagsbehandler, praktiserende læge, eventuel visitator, leverandører (botilbud og støttepersoner) og eksterne samarbejdspartnere (fx psykiatrien).

Afgørelser og øvrige beslutninger

På det specialiserede voksenområde, træffes der *afgørelser* og *beslutninger* der ikke har karakter af afgørelser. Afgørelser træffes ved bevilling, ændring og ophør af indsatser, og ledsages af et skriftligt afgørelsesbrev med begrundelse og klagevejledning. Beslutninger, der ikke er afgørelser, træffes fx ved valg af leverandør, vurdering af partsrepræsentant i sagsforløbet m.v. I modsætning til afgørelser, kan beslutninger ikke påklages, men de dokumenteres altid, og borgeren orienteres typisk skriftligt.

Kommunikation med borgeren

Når der kommunikeres til borgere på det specialiserede voksenområde, tilpasses kommunikationen i øvrigt borgerens forudsætninger, og der tages særlige hensyn hvis borgeren fx har svær angst, kognitive udfordringer eller andre funktionsnedsættelser. Dette kan eksempelvis ske ved at give en borger en telefonisk gennemgang før og efter kommunen sender et brev.

Journalen som dokumentation

Journalen fungerer som den løbende dokumentation i sagsforløbet, og det er her relevante dokumenter og breve i relation til *ansøgning*, *udredning*, *afgørelse*, *planlægning*, *udførsel* og *opfølgning* findes. Informationer om breve, notater og øvrige dokumenter samles i sagsnotater, og det er sags- og journalnotaterne, der til sammen beskriver sagsforløbet fra start til slut.

Journalen udgør den samlede og løbende dokumentation af sagsforløbet. Her registreres og opbevares de centrale oplysninger, dokumenter og breve, der knytter sig til sagens forskellige faser, herunder ansøgning, udredning, afgørelse, planlægning af indsats, udførelse af indsats samt opfølgning.

Sags- og journalnotater

Journalen fungerer samtidig som sagens kronologiske historik. Oplysninger fra breve, udredninger, statusrapporter, faglige vurderinger, møder og øvrige dokumenter sammenfattes og dokumenteres i sags- og journalnotater. Notaterne beskriver de væsentlige hændelser, observationer, vurderinger og beslutninger, der træffes undervejs i forløbet.

Sags- og journalnotaterne binder dermed sagens dokumenter sammen og udgør den røde tråd i sagsbehandlingen. Mens de enkelte dokumenter fungerer som dokumentation for sagen, er det notaterne, der skaber sammenhæng, dokumenterer den faglige vurdering og beskriver udviklingen i sagen fra første henvendelse til sagsforløbets afslutning eller løbende opfølgning.

Journalen som autoritativ beskrivelse af forløbet

Journalen kan derfor betragtes som den autoritative beskrivelse af sagsforløbet, hvor både sagens dokumenter, faglige vurderinger, afgørelser og opfølgningsaktiviteter indgår i en samlet og sammenhængende dokumentation af borgerens forløb.

Spørgsmål til høringsparterne

Vi beder særligt om svar på følgende:

1. Genkender I arbejdsgangen fra henvendelse over oprettelse af sagsforløb til udredning, beslutning om indsats, opfølgning og afslutning? Hvor afviger jeres praksis?

2. Hvornår opretter I et sagsforløb? Sker det allerede ved den første henvendelse, eller først når det vurderes, at der er behov for en nærmere udredning eller støtteindsats? Hvordan dokumenterer I henvendelser, der ikke fører til et sagsforløb?

3. Hvordan skelner I mellem det overordnede sagsforløb og de underforløb eller indsatser, der kan tilknyttes sagen? Hvilke begreber anvender I selv om disse?

4. Hvordan dokumenterer I faglige vurderinger og beslutninger undervejs i forløbet, eksempelvis i forbindelse med udredning, visitation, opfølgning eller vurdering af støttebehov, når de ikke meddeles som en formel afgørelse?

5. Genkender I beskrivelsen af de centrale aktører omkring sagen, herunder borger, pårørende, værger, sagsbehandler, leverandører og samarbejdspartnere? Mangler der væsentlige aktører eller relationer?

6. Er der væsentlige trin, hændelser, dokumentationstyper eller arbejdsgange i jeres hverdag, som fortællingen ikke beskriver, eller som er beskrevet på en måde, der ikke stemmer med praksis?

7. Hvordan arbejder I med journalisering og dokumentation gennem forløbet? Er det sags- og journalnotaterne, der udgør den primære sammenhængende beskrivelse af sagen, eller anvender I andre praksisser?

Grundlag

Oplysning	Indhold
Fagområde	Det specialiserede voksenområde efter hovedsageligt Serviceloven og Sundhedsloven
Høringsrunde	Første høringsrunde: Sammenhængsmodel,Byggeblokkene Sag, Dokument og Beslutning Fortællingen beskriver hele forløbet fra henvendelse til levering, men ydelser, planlægning og levering indgår først i anden høringsrunde.