



**Analyse**  
**På hjælpemiddelområdet**  
**Visitation og sagsbehandling**

**August 2021**



# Sammenfatning og anbefalinger

Randers Byråd besluttede den 8. marts 2021, at der skal udarbejdes en analyse af hjælpemiddelområdet med særligt henblik på sagsbehandlingsfristerne, med baggrund i at det gennem længere tid ikke havde været muligt for forvaltningen at overholde visse af sagsbehandlingsfristerne på hjælpemiddelområdet.

Rapporten indeholder en analyse som har til formål at afdække årsagerne til, at de politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes, og på den baggrund fremkomme med forslag til at forkorte sagsbehandlingstiden.

Analysen omfatter de områder, hvor sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes i mindst 90 % af sagerne, og omhandler: Handicapbiler, boligændringer og øvrige større hjælpemiddelsager.

Randers Kommune har organisatorisk opdelt sagsbehandlingen af hjælpemidler på følgende måde:

1) Områdernes terapeuter på distrikter og centre sagsbehandler standard hjælpemidler SEL §112 – Voksne (rollator, manuel kørestol, badebænke m.m.), SUL §140 (genoptræning ved sundhedslov) samt APV redskaber (arbejdsredskaber til plejepersonaler). Der sagsbehandles årligt ca. 6.400 af disse typer af hjælpemiddelsager. Det sker med en kort gennemsnitlig sagsbehandlingstid da mange sager håndteres inden for få dage, og kun meget få sager kræver sagsbehandlingstid som overskrider en sagsbehandlingstid på 4 uger.

2) Visitationsenheden sagsbehandler ansøgninger vedrørende større/specialiserede hjælpemidler, børnehjælpemidler, IKT hjælpemidler og forbrugsgoder SEL § 112 og § 113, støtte til bil § 114, og boligindretning § 116. Der sagsbehandles her årligt ca. 750 sager og relativt mange sager overskrider de politiske sagsbehandlingsfrister. Analysen fokuserer derfor på denne organisatoriske enhed.

Det kan bemærkes at såfremt alle omsorgsområdets sagsbehandlinger på hjælpemidler blev set under ét, så ville målopfyldelsen på 90 procent af sagsbehandlingsfrister være overholdt. Dette ville dog ikke ændre den enkelte borgers oplevelse i de sager som overskrider fristen.

Overordnet set - på landsplan såvel som i Randers Kommune – ses der en generel stigning af sager som behandles af Ankestyrelsen. Sagsmængden øges når et større antal klager skal genvurderes. Dette gælder også på hjælpemiddelområdet.

Der har været arbejdet med flere hidtidige indsatser med henblik på at optimere sagsbehandlingen i Visitationsenheden. Det værende tilførsel af ressourcer, arbejde med fraværsreduktion og udvikling/justering af metoder og procedurer. Der er i forlængelse heraf optimeret på metoder, og procedurer er gennemgået, og en væsentlig bedre statistikopbygning er etableret, hvilket har bidraget væsentligt til rapportens analysemuligheder.

Selve analysen er opdelt i 2 analysespor, hvor der identificeres styrings- og handlemuligheder. Nedenfor gives et tværgående overblik over analysens samlede resultater og konklusioner. Der henvises til selve analysen for en uddybende beskrivelse.

## **Spor 1: Arbejdsgange og Screening/ventetid i sagsbehandlingen**

### Nedbringe den nuværende venteliste.

Af de 750 afgjorte sager i den analyserede årsperiode er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid indtil afgørelse på 26 kalenderdage, og den gennemsnitlige screening/ventetid fra ansøgning indkommer til sagen startes op er på 96 kalenderdage. Sammentalt er der oparbejdet en samlet venteliste på 313 sager (ved udgangen af 1. kvartal 2021).

Hvis den oparbejdede venteliste skal reduceres med 70% skønnes det at svare til en ressourceindsats på tre fuldtidsmedarbejdere i 1 år.

En sådan indsats for at nedbringe ventelisten kan gennemføres indenfor Omsorgsområdets eksisterende økonomi. Visitationsenheden kan herunder gennemføre indsatsen ved at ansætte medarbejdere i faste stillinger. Det skyldes

at enhedens personalegennemstrømning er relativ stor, så forbruget vil over tid tilpasse sig til budgettet. Med den skitserede opnormering vil forvaltningen samtidigt fastlægge en målsætning om, at reduktionen af ventelisten på 70% skal være opnået medio 2023, med en evaluering medio 2022.

### Arbejde med sagsbehandlingskriterier

Forvaltningen vil arbejde yderligere med tydelighed for kriterier, og sagsafhængige dokumenter før ansøgning, forstået ved at borger eksempelvis laver registreringer af kørselsbehov, udfyldelse af spørgeskemaer og lignende, før ansøgningen indsendes.

Konkret gøres dette ved, at der udarbejdes forbedret kommunikation og elektroniske indberetningsmuligheder fra kommunens hjemmeside.

### Fokus på samarbejdspartnere

Der skal optimeres og udvikles på sundhed- og omsorgsforvaltningens opgavevaretagelse. Dette gøres ved konkret at revurdere procedure ved sagsbehandling af reparationer i samarbejde med hjælpemiddelhuset, samt procedure og sagsbehandling ved IKT hjælpemidler i samarbejde med synssamarbejde midt.

Herudover skal der ske fortsatte forbedringer og reduktion i de forvaltningsmæssige snitfladeudfordringer, gennem fokus på tydelige samarbejds- og ansvarsbeskrivelser.

Endelig skal adgang til juridisk og lægefaglig bistand med eksterne samarbejdspartnere lettes, ligesom der skal ske fortsat optimering ved registrering og udtræk (optimering af KMD Nexus). Dette har tidligere givet forbedret ledelsesinformation.

## **Spor 2: Organisationens ressourcer og arbejdstilrettelæggelsen**

### Forøge ATA tiden

Der er som led i analysen foretaget en tidsregistrering i hjælpemiddel-teamet for ugerne 22 og 23. Undersøgelsen var en tidsregistrering på foruddefinerede kategorier. Formålet med undersøgelsen har været at kortlægge, hvor arbejdstiden pt. bruges i teamet. På den måde kan undersøgelsen være med til at anskueliggøre evt. uhensigtsmæssigheder og i øvrigt give et fingerpraj om, hvor meget reel arbejdstid der anvendes på sagsbehandling.

I forhold til sagsbehandling "hvor der arbejdes på sagen inden afgørelse", som direkte relaterer sig til de vedtagne sagsbehandlingsfrister, bør der ses på, om det er muligt at øge denne procentsats og derved have mulighed for at få afgjort flere sager.

For at understøtte disse forhold skal der gennemføres en lignende tidsregistrering, hvor der i samme omgang arbejdes konkret med at øge andelen af arbejdsindsatsen på "hvor der arbejdes på sagen inden afgørelse".

### Organisering

Randers Kommune har lavet en forespørgsel ud til sammenlignelige kommuner. Der viser sig et billede af, at flere kommuner organiserer hjælpemiddelområdet anderledes, med fokus på ansøgningens kompleksitet, og har inkluderet data fra såvel hurtige sager og mere komplekse sager i statistikker.

Forvaltningen vil tage yderligere kontakt til nogle af de nævnte kommuner for at udveksle viden om differentieret sagsbehandling, og herefter se på initiativer der kan forbedre omsorgsområdets samlede sagsbehandling af hjælpemidler.

### Rekruttering og fastholdelse

Visitationen oplever generelt, at erfaringsgrundlaget blandt medarbejderne er lavere, end for 5 år siden. Det skyldes, at det har været vanskeligt at få ansat nye medarbejdere eller vikarer, der har erfaring, og afledt så kræver det en del ressourcer at oplære nye medarbejdere til et specialområde.

Forvaltningen vil nærmere vurdere, om det kan være en fordel, hvis omsorgsområdet kan skabe sine egne kandidater til fremtidige ledige stillinger i hjælpemiddelgruppen. En mulig model kan være et udvidet

personalesamarbejde med distrikts- og centerterapeuterne, der også kan styrke center- og distriktsterapeuterne fagligt. Arbejdet konkretiseres ved udarbejdelse af en handleplan.

## **Økonomi**

### Økonomiske konsekvenser

Udfordringerne med de lange sagsbehandlingstider kan på baggrund af en samlet vurdering løses inden for omsorgsområdets eksisterende økonomiske ramme.

Som ovenfor nævnt vurderes det, at ventelisten kan reduceres med 70 % ved en ressourceindsats som svarer til tre fuldtidsmedarbejdere i 1 år. Visitationsenheden kan i den forbindelse udnytte rammerne i Randersmodellen og ansætte personalet i faste stillinger. Henset til personalegennemstrømningen i afdelingen vil forbruget tilpasse sig budgettet over tid, og der vil opnås mest mulig gevinst ved den tid, som det eksisterende personale skal bruge på træning og oplæring.

### Budgetfordelingsmodel

Omsorgsområdet anvender en politisk godkendt fordelingsmodel, som genberegner det samlede budget hvert år ud fra de principper, som fordelingsmodellen beskriver.

Fordelingen af lønbudgettet tager udgangspunkt i 6 delelementer. Budgetfordelingen af hjælpemiddelvisitation, her administration, og afledt køb af hjælpemidler, indgår ikke som en regulerende faktor i modellen.

Det skal tænkes ind i opfølgningen på denne analyse, at Visitationsenheden fremadrettet kan indgå i budgetfordelingsmodellen og herigennem få tilpasset sit budget løbende. Forvaltningen vil vurdere dette nærmere som led i arbejdet med forslag til den nye fordelingsmodel, som skal fremlægges til politisk beslutning i 2022.



## Indhold

Sammenfatning og anbefalinger .....	1
Indledning.....	7
Rapportens afgrænsning .....	8
Dataafgrænsning: .....	8
Organisering af hjælpemiddelområdet .....	8
Visitationseenheden .....	8
Samarbejdspartnere i Sundhed og Omsorg.....	9
Distrikt- og centerterapeuterne .....	9
Hjælpemiddelhuset Kronjylland .....	9
Øvrige .....	10
Samarbejdspartnere i øvrige forvaltninger .....	10
Eksterne samarbejdspartnere .....	10
Kort om Lovgrundlaget.....	10
Servicelovens §§ 112 og 113 – hjælpemidler og forbrugsgoder.....	10
Servicelovens § 114 – Biler .....	11
Servicelovens § 116 – Bolig .....	11
De nuværende sagsbehandlingsfrister .....	11
Udviklingen i sagsbehandlingstiden fra april 2020 til april 2021 .....	11
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister .....	12
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid .....	13
Antal indkomne sager sammenholdt med antal afgjorte sager .....	13
Personale og fravær .....	14
Kort og langt sygefravær .....	15
Fastholdelse og rekruttering .....	16
Forklaringer på den manglende overholdelse af fristerne .....	16
Spør 1 – Arbejdsgange og Screening/ventetid i sagsbehandlingen.....	16
Hvad sker der i screening/ventetiden?.....	17
Analyse af sags- og arbejdsgange .....	17
Ankestyrelsen .....	19
Spør 2 – Organisationens ressourcer og arbejdstilrettelæggelse.....	19
Personale og fravær .....	19
Anvendelse af arbejdstiden .....	20
Analyse af aldersfordeling .....	20
Hidtidige Indsatser.....	21
Sammenligning med andre Kommuner .....	21
Anbefalinger .....	22

Spør 1: Arbejdsgange og Screening/ventetid i sagsbehandlingen.....	22
Nedbringe nuværende venteliste.....	22
Arbejde med sagsbehandlingskriterier.....	22
Fokus på samarbejdspartnere .....	22
Spør 2: Organisationens ressourcer og arbejdstilrettelæggelse.....	22
Forøge ATA-tiden.....	23
Organisering .....	23
Rekruttering og fastholdelse .....	23
Økonomi .....	23
Økonomiske konsekvenser.....	23
Budgetfordelingsmodel .....	23
Bilag 1 – AUDIT- oversigt .....	25
Bilag 2 - Lovgrundlag .....	26
Bilag 3 – Workflow – arbejdsgange der er vedr. ansøgninger efter de forskellige paragraffer i serviceloven.....	28
Bilag 4 – Vedr. Ankestyrelsen, stadfæstelser, hjemvisninger mm.....	30
Bilag 5 – Hittidige indsatser vedr. visitationsteamet .....	31
Bilag 6 - Sammenligninger med andre kommuner .....	31



## Indledning

Randers Byråd besluttede den 8. marts 2021, at der skal udarbejdes en analyse af hjælpemiddelområdet med særligt henblik på sagsbehandlingsfristerne. Af den årsag ses primært på visitationen til hjælpemidler. Baggrunden for beslutningen var, at det gennem længere tid ikke havde været muligt for forvaltningen at overholde visse af sagsbehandlingsfristerne på hjælpemiddelområdet.

Analysen fokuserer således på en mindre delmængde af det samlede antal sager på hjælpemiddelområdet - karakteriseret som komplekse sager, der behandles i Visitationsenheden.

Formålet med analysen er at afdække årsagerne til, at de politisk vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes, og på den baggrund fremkomme med forslag til at forkorte sagsbehandlingen og evt. justere de politisk vedtagne frister, idet det dog er forventningen, at de ikke bør forlænges. Som nævnt fokuserer analysen på visitationen til hjælpemidler (Hjælpemiddelteamet), som altså ikke medtager de mange sagsbehandlinger der organisatorisk sker på plejecentre og i hjemmeplejedistrikterne. Konkret omhandler rapporten sagsbehandlingen af 750 af de 7.150 hjælpemiddelsager som sagsbehandles årligt på omsorgsområdet.

Der blev udarbejdet og vedtaget et kommissorium for arbejdet. Dette er gengivet nedenfor:

Analysen skal omfatte følgende emner:

- Udviklingen i antallet af sager og sagsbehandlingsfristerne
- Medarbejderrekruttering og fravær
- Beskrivelse af de hidtidige indsats med henblik på at optimere sagsbehandlingsfristerne
- Sammenligninger med andre kommuner, herunder sagsbehandlingstider, organisering og medarbejdersammensætning blandt sagsbehandlerne
- Årsager til den lange sagsbehandlingstid
- Analyse af sags- og arbejdsgange og hvordan disse kan optimeres. Dette skal blandt andet ske via en audit af en række sager
- Vurdering af de økonomiske konsekvenser

Analysen skal primært belyse områderne: Handicapbiler, boligændringer og øvrige større hjælpemiddelsager. Det er dog en forudsætning for analysens konklusioner, at sagsbehandlingstiderne for øvrige hjælpemidler/ydelser ikke forringes.

Endvidere kan analysen have fokus på andre økonomiske aspekter på hjælpemiddelområdet, i det omfang det vurderes relevant.

Organiseringen af arbejdet har været en styregruppe bestående af Økonomidirektør Lars Sønderby, Direktør for Sundhed, fritid og omsorg Thomas Krarup, Omsorgschef Lene Jensen, Sekretariatschef Per Adelhart Christensen, og Leder af Visitationsenheden Pernille Fendinge.

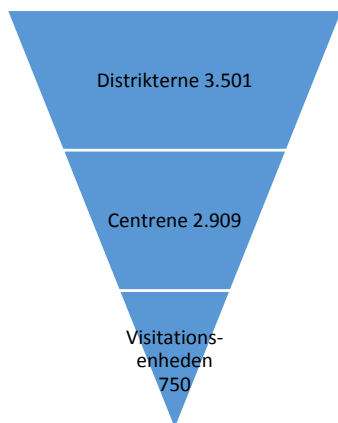
Med reference til styregruppen er der nedsat en arbejdsgruppe bestående af Økonomikonsulent, Økonomi Ulrich Kjær Egebjerg (projektleder), Vicekontorchef, Sundhed, kultur og omsorg Jens Kjær (projektleder), Økonomikonsulent, Økonomi Stine Lyngborg Heslop, Specialkonsulent, Økonomi Susanne Risager Clausen, Jurist, Visitationsenheden Camilla Glavind, Faglig koordinator, Visitationsenheden Kirsten Laigaard Kramer, Konsulent, Sundhed, kultur og omsorg Maj-Brit Baun Sand, samt Konsulent, Sundhed, kultur og omsorg Sofie Holmgaard Olesen.

## Rapportens afgrænsning

### Organisatorisk afgrænsning:

Analysen skal omfatte de områder, hvor sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes i mindst 90 % af sagerne, og som minimum omhandle: Handicapbiler, boligændringer og øvrige større hjælpemiddelsager. Afgrænsningen bliver derved afledt med fokus på Visitationsenhedens sagsbehandling af hjælpemidler. Nederst i tragten herunder.

Det skal bemærkes at såfremt alle omsorgsområdets sagsbehandlinger på hjælpemiddel blev set under ét, så ville målopfyldelsen på 90 procent af sagsbehandlingsfrister være overholdt. Det ville dog ikke ændre den enkelte borgers oplevelse.



Figuren til venstre viser antal hjælpemiddelsager behandlet i henholdsvis distrikterne, centrene og i Visitationsenheden i perioden 2. kvartal 2020 til og med 1. kvartal 2021.

Visitationen tager sig primært af de komplekse sager med mere end 4 ugers sagsbehandlingsfrist, hvorimod det er de mere simple sager (4 ugers frist) der behandles i distrikterne og på centrene.

Rapporten er udarbejdet uden anvendelse af eksterne konsulenter. Rapporten indeholder emnerne beskrevet i kommissorium suppleret med indledende baggrundsplysninger samt anbefalinger.

### Dataafgrænsning:

Rapportens data er kvantitative data hentet fra KMD Nexus (aktivitetsdata), Silkeborg Data (personaledata), offentliggjorte statistikker fra stat, styrelser, og andre kommuner, samt kvalitative interviews, og spørgeundersøgelser og tidligere udførte materialer. Der forekommer periodemæssige databegrænsninger i rapporten.

## Organisering af hjælpemiddelområdet

### Visitationsenheden

Visitationsenheden er en aftaleenhed under Omsorgsområdet. Den varetager det samlede hjælpemiddelområde og består af ca. 40 medarbejdere fordelt på følgende faggrupper: Ergoterapeuter, fysioterapeuter, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, administrative medarbejdere, en jurist og en leder samt to koordinatore.

Enheden er organiseret i tre teams:

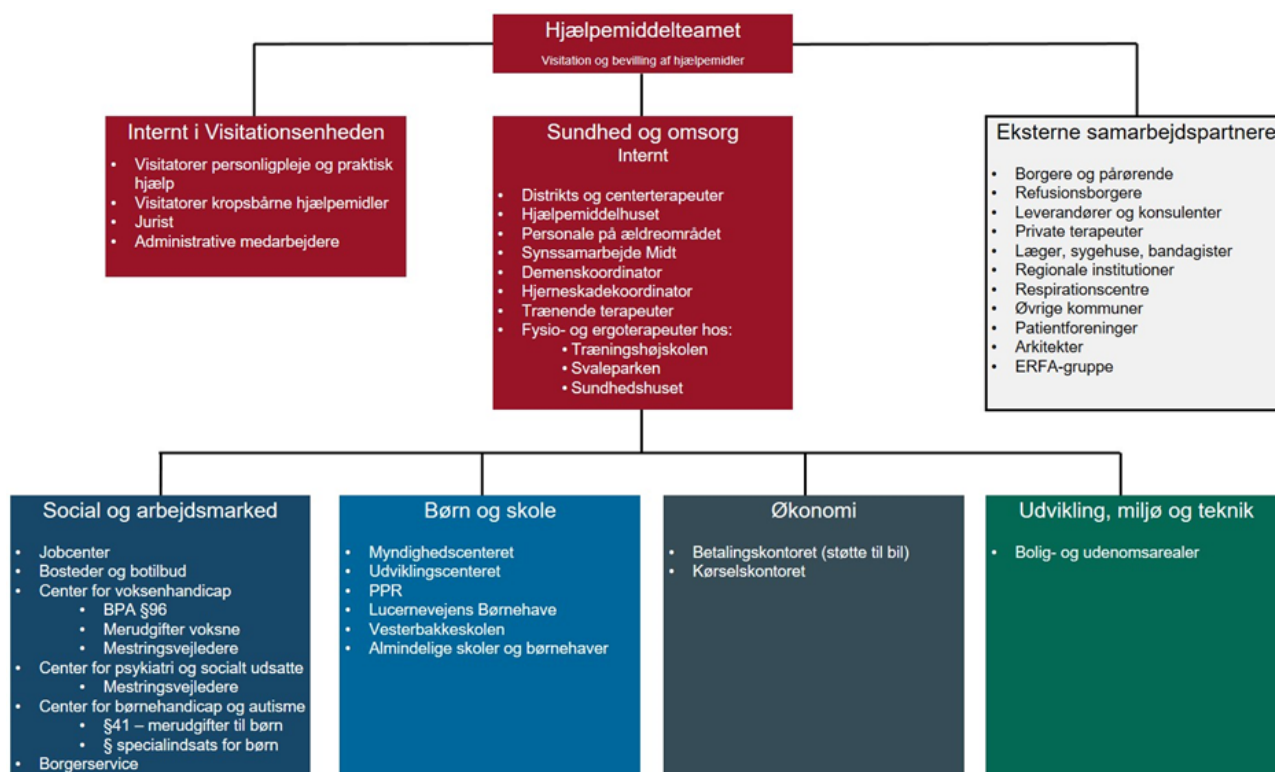
1. Visitation til personlig pleje, praktisk hjælp, plejebolig,
2. Visitation til hjælpemidler (Hjælpemiddelteamet),
3. Administrativ funktion.

Rapportens fokus omhandler de sager, som varetages af Hjælpemiddelteamet<sup>1</sup>. Dette team sagsbehandler alle ansøgninger vedrørende større/specialiserede hjælpemidler, børnehjælpemidler, IKT hjælpemidler og forbrugsgoder § 112 og § 113, støtte til bil § 114, og boligindretning § 116. Teamet består i april/maj 2021 af 13 medarbejdere, heraf 10 fastansatte terapeuter, to vikarer samt en koordinator.

<sup>1</sup> Se mere om workflows i hjælpemiddelteamet i bilag 3.



Nedenstående figur viser Hjælpemiddelteamets interne snitflader til andre afdelinger i organisationen. Der er samarbejdspartnere i følgende forvaltninger: Social og Arbejdsmarked, Børn og Skole, Borgerservice samt Udvikling, Miljø og Teknik. Dertil kommer Hjælpemiddelteamets mange eksterne samarbejdspartnere.



### Samarbejdspartnere i Sundhed og Omsorg

Nedenfor beskrives de interne samarbejdspartnere i Sundhed og Omsorg. Der er 3 væsentlige samarbejdspartnere:

- Distrikts- og centerterapeuterne
- Hjælpemiddelhuset Kronjylland
- Øvrige

### Distrikt- og centerterapeuterne

De er organiseret i tre ældreområder: Nord, Syd og Vest med en eller flere terapeuter på hvert center og i hvert hjemmeplejedistrikt. En del af terapeuternes opgaver består i at sagsbehandle standardhjælpemidler §112 – Voksne (rollator, manuel kørestol, badebænk m.m.) SUL §140 (genoptræning ved sundhedslov) samt APV redskaber (arbejdsredskaber til plejepersonaler). Der er udarbejdet et kompetencekatalog, som beskriver sagsbehandlingsopdelingen i forhold til Visitationsenheden.

### Hjælpemiddelhuset Kronjylland

Hjælpemiddelhuset udleverer, henter, bringer, rengør og reparerer udlånshjælpemidler (kørestole, senge, badebænke, kugledyner m.v.), nødkald samt udfører mindre boligændringer. Opgaverne er bevilget af områdernes terapeuter og af Visitationsenheden. Vedrørende udlevering af hjælpemidler er der ikke ventetid såfremt varen er på lager.

## Øvrige

Der til kommer en række øvrige samarbejdspartnere: Bl.a. Synssamarbejde Midt (kommunikation, børnesager), Træningshøjskolen, Svaleparken, Sundhedshuset, Trænende terapeuter, Demenskoordinator, Hjerneskadekoordinator, Øvrige personaler ad hoc.

## Samarbejdspartnere i øvrige forvaltninger

Hjælpe-middelteamet samarbejder med de øvrige forvaltninger i kommunen.

Samarbejdet med Social- og Arbejdsmarked omhandler Bosteder og botilbud, Center for voksenhandicap, Center for psykiatri og socialt udsatte, Center for børnehandicap og autisme samt Jobcenter Randers. Der er endvidere lavet en forvaltningsaftale om, at Omsorgsområdet hjælper ved vurdering og Hjælpe-middelhuset leverer arbejdsredskaber (APV) til Socialforvaltningen på bosteder, botilbud m.m.

Der er snitflader til stabene, herunder Betalingskontoret (støtte til bil), samt til Borgerservice. Derudover samarbejdes der med borgerrådgiveren om konkrete sager eller gængse forbedringspotentialer.

I forhold til Børn og Skole omhandler samarbejdet Myndighedscenteret, PPR, Lucernevejens børnehave, Vesterbakkeskolen, skoler og børnehaver.

Der er snitflader til Udvikling, Miljø og Teknik, som omhandler hjælp til boligsager, byggetilladelser, samt spørgsmål om bolig og udenomsarealer og lign.

## Eksterne samarbejdspartnere

Der samarbejdes først og fremmest med borgerne og pårørende. Derudover er der samarbejder med følgende aktører:

- Læger, sygehuse, speciallæger, bandagister
- Regionale institutioner
- Respirationscentre
- Konsulenter og foreninger, det gælder f.eks. Muskelsvindfonden / ALS konsulenter og Handicapbilistcenteret.
- Patientforeninger
- Hjælpe-middelfirmaer, konsulenter
- Arkitekt
- Og andre kommuner

Som beskrevet ovenfor har Hjælpe-middelteamet mange snitflader til den øvrige organisation. Det kan forlænge afgørelsestidspunktet i de sager, hvor der skal laves fælles afgørelser, eller hvor man afventer forvaltningernes afgørelser i forhold til at kunne komme videre med egen sagsbehandling i Hjælpe-middelteamet. I konkrete sager kan der opstå snitflade-problematikker i forhold til placering af ansvar og den tilhørende økonomi. Sådanne udfordringer påvirker sagsbehandlingstiden negativt, og der er derfor kontinuerligt fokus på at optimere samarbejdet med de øvrige fagforvaltninger.

## Kort om Lovgrundlaget

Hjælpe-middelområdet er et lovreguleret område, hvor alle afgørelser træffes i henhold til servicelovens §§ 112, 113, 114 og 116. Lovgivningen bygger på principperne kompensations-, sektoransvarligheds-, solidaritets- og ligebehandlingsprincippet. Nedenfor er indholdet af de pågældende paragraffer kort beskrevet:

### Service-lovens §§ 112 og 113 – hjælpe-midler og forbrugsgoder<sup>2</sup>

Kommunen yder støtte ifølge service-lovens § 112 til hjælpe-midler og § 113, forbrugsgoder til borgere med en varig nedsat funktionsevne. "Varig" betyder i denne sammenhæng, at der ikke, inden for en overskuelig tid, vil være udsigt til bedring. Sædvanligvis vil funktionsnedsættelsen være til stede resten af livet.

---

<sup>2</sup> Se i øvrigt bilag 2.



Service-loven skelner mellem hjælpemidler og forbrugsgoder. Et hjælpemiddel er et produkt, der er fremstillet for at afhjælpe en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse. Et forbrugsgode er fremstillet til almindelig brug hos befolkningen og forhandles bredt.

### Service-lovens § 114 – Biler

Kommunen yder støtte til køb af en bil til borgere med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det kan ske, hvis funktionsnedsættelsen i væsentlig grad betyder, at borgeren ikke kan fastholde et arbejde eller tage en uddannelse uden at have en bil. Eller hvis funktionsnedsættelsen i væsentlig grad forringer borgerens evne til at færdes udenfor hjemmet, og hvor personen har aktiviteter, som medfører et betydeligt behov for kørsel med bil. Det er en forudsætning, at kørselsbehovet ikke kan dækkes hensigtsmæssigt af andre kørselsordninger, som f.eks. ordninger om individuel handicapkørsel med offentlige befordringsmidler.

### Service-lovens § 116 – Bolig

Kommunen yder støtte til indretning af bolig til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det kan ske, når indretningen er nødvendig for at gøre boligen bedre egnet som opholdssted for borgeren.

## De nuværende sagsbehandlingsfrister

De nuværende sagsbehandlingsfrister blev vedtaget af byrådet i 2010. De blev fastlagt ud fra den daværende ventetid og afgørelsestid. Sagsbehandlingstiden måles fra ansøgningstidspunktet til afgørelsestidspunktet. Sagsbehandlingsfrister for de enkelte kategorier er vist nedenfor:

Kategori	Frist
Biler (Service-lovens §114)	30 uger
Bolig (Service-lovens §116)	6 uger
Bolig (Service-lovens §116)	12 måneder
Hjælpemidler (Service-lovens §112)	24 uger
Forbrugsgoder mv. (Service-lovens §113)	24 uger
Hjælpemidler små sager (Service-lovens §112)	4 uger

Behandlingen af en ansøgning kan inddeles i følgende behandlingstrin<sup>3</sup>:

1. Indkomne sager = den dato, hvor ansøgning modtages fra borgeren
2. Opstartede sager = den dato, hvor der påsættes sagsbehandler
3. Afgjorte sager = den dato, hvor der træffes afgørelse
4. Afsluttede sager = den dato, hvor borgeren har modtaget hjælpemidlet (leveret, tilpasset/afprøvet og boligindretning) eller fået afslag.

Sagsbehandlingstiden opgøres på baggrund af trin 1-3, dvs. tidsrummet fra sagen indkommer (ansøgning) til sagen er afgjort. Sagen er dog først helt afsluttet, når et evt. hjælpemiddel er tilpasset, afprøvet og/eller leveret.

## Udviklingen i sagsbehandlingstiden fra april 2020 til april 2021

Dette afsnit omhandler udelukkende de specialiserede ansøgninger, der modtages i Visitationsenhedens Hjælpemiddelteam.

<sup>3</sup> Ved det nye skema pr. 1. marts 2020 blev det præciseret, at én ansøgning er lig med ét henvendelseskema. Før dette tidspunkt kunne der være flere ansøgninger pr. henvendelseskema. I det hele taget blev data og registreringer fra 1. marts 2020 markant forbedret, bl.a. vedr. klageskemaer, opgavestyring, reparationskemaer mm. I rundspørge til kommuner gør flere af disse opmærksom på, at de pt. ikke har så detaljerede data, som findes i Randers Kommune.

Datagrundlaget er blevet væsentligt forbedret de seneste et til to år, hvor der bl.a. er udarbejdet nye skemaer, som giver mulighed for bedre tidsregistreringer. Det betyder samtidigt, at datagrundlaget ikke er sammenligneligt langt tilbage i tid. Det nuværende henvendelsesskema er blevet anvendt fra 1. marts 2020, og det er ikke muligt direkte at sammenligne data bagudrettet før denne dato. Derfor er nedenstående gennemgang af afgjorte sager afgrænset til perioden april 2020 - april 2021.

## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Nedenstående tabel viser de sager, der er afgjort i perioden april 2020 til april 2021. Der er tale om 750 sager fordelt på førnævnte kategorier. Opgørelsen viser fordelingen pr. kvartal samt for året som helhed. Det er et mål, at sagsbehandlingsfristen skal overholdes i minimum 90 % af alle afgjorte sager.

Af tabellen nedenfor kan man se, at ingen af kategorierne lever op til dette måltal.

Som nævnt indledningsvist, skal det i den forbindelse bemærkes, at rapporten kun omhandler en delmængde af alle visiterede sagsbehandlinger på hjælpemiddelområdet.

I tabellen kan man se, at bilsager og de små hjælpemiddelsager overholder sagsfristerne i henholdsvis 82 % og 87 % af sagerne. Der er hhv. 71 og 94 afgjorte sager i disse kategorier i den ét-årige periode. Vedr. boligsager overholdes sagsfristerne i 56 % af sagerne med 6 ugers frist og i 45 % af sagerne med 12 måneders frist. Den kategori med flest antal sager er 24 ugers frist for hjælpemidler og forbrugsgoder. Her overholdes fristen i 64% af de knap 500 afgjorte sager i perioden.

Udviklingen i antal afgjorte sager svinger fra kvartal til kvartal. Det er en væsentlig pointe, at en kvartalsperiode med høj sagsfristsoverholdelse ikke entydigt er godt, da det kan bero på et relativt lavt antal afgjorte sager – og dermed blot en periodeforskydning fra et kvartal til et andet. Derfor kan det for kategorier med et generelt lavt antal sager være mere sigende at se på året som helhed. Dette gælder særligt boligsager med 6 ugers frist.

		2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	1. kvartal 2021	1. april 2020-1.april 2021
<b>Biler (30 uger)</b> <b>§114</b>	Indenfor frist	88%	89%	92%	67%	82%
	Udenfor frist	12%	11%	8%	33%	18%
	Sum	100%	100%	100%	100%	100%
	Antal afgjorte sager	17	18	12	24	71
<b>Bolig (6 uger)</b> <b>§116</b>	Indenfor frist	29%	50%	75%	100%	56%
	Udenfor frist	71%	50%	25%	0%	44%
	Sum	100%	100%	100%	100%	100%
	Antal afgjorte sager	7	10	8	2	27
<b>Bolig (12 måneder)</b> <b>§116</b>	Indenfor frist	44%	59%	53%	22%	45%
	Udenfor frist	56%	41%	47%	78%	55%
	Sum	100%	100%	100%	100%	100%
	Antal afgjorte sager	9	22	15	18	64
<b>Hjælpemidler, Forbrugsgoder mv. (24 uger)</b> <b>§112 og §113</b>	Indenfor frist	62%	66%	71%	60%	64%
	Udenfor frist	38%	34%	29%	40%	36%
	Sum	100%	100%	100%	100%	100%
	Antal afgjorte sager	166	102	100	126	494
<b>Hjælpemidler Små sager (4 uger)</b>	Indenfor frist	79%	100%	81%	85%	87%
	Udenfor frist	21%	0%	19%	15%	13%

		2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	1. kvartal 2021	1. april 2020-1.april 2021
<b>§112</b>	Sum	100%	100%	100%	100%	100%
	Antal afgjorte sager	24	29	21	20	94
<b>Samlet</b>						
	Indenfor frist	64%	72%	72%	60%	67%
	Udenfor frist	36%	28%	28%	40%	33%
	Sum	100%	100%	100%	100%	100%
	Antal afgjorte sager	223	181	156	190	750

### Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

Der er foretaget en analyse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 750 sager, som er afgjort i perioden. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid<sup>4</sup> er opgjort til 26 kalenderdage, mens den gennemsnitlige screening/ventetid fra ansøgningen indkommer til sagsbehandlingen påbegyndes er opgjort til 96 kalenderdage<sup>5</sup>. Dertil kommer ventetid fra sagens afgørelse til sagens afslutning, dvs. tiden indtil hjælpemidlet er leveret og tilpasset/afprøvet hos borgeren. Den er gennemsnitligt på 23 kalenderdage.<sup>6</sup>

Screening/ventetid og sagsbehandlingstiden fremgår af nedenstående tabel.

1. april 2020-1.april 2021	Screening/ventetid i kalenderdage	Ventetid i uger	Sagsbehandlingstid i kalenderdage	Sagsbehandlingstid i uger
Biler (30 uger) §114	78	11,1	51	7,3
Bolig (6 uger) § 116	48	6,9	26	3,7
Bolig (12 måneder) §116	262	37,4	46	6,6
Hjælpemidler, forbrugsgoder §112 og §113 (24 uger)	145	20,8	39	5,6
Hjælpemidler Små sager (4 uger) §112	11	1,5	4	0,6
<b>Samlet</b>	96	13,7	26	3,7

### Antal indkomne sager sammenholdt med antal afgjorte sager

I nedenstående figur sammenholdes antallet af indkomne sager (alle kategorier set under ét) med antallet af afgjorte sager i perioden 1. marts 2020 til og med april 2021. Det giver et billede af, om der er balance mellem indkomne og afgjorte sager set over tid. Hvis der er ubalance over en længere periode, kan det være medvirkede årsag til opbygning af en sagspukkel.

Perioden er sammenfaldende med perioden med corona-nedlukning i samfundet. Det er ikke muligt at isolere effekten heraf – herunder om der i perioden med corona-nedlukning er indkommet flere ansøgninger end normalt og/eller produktiviteten i sagsbehandlingen har været påvirket.

<sup>4</sup> Målet fra sagsbehandling til afgørelse (trin 2 til trin 3)

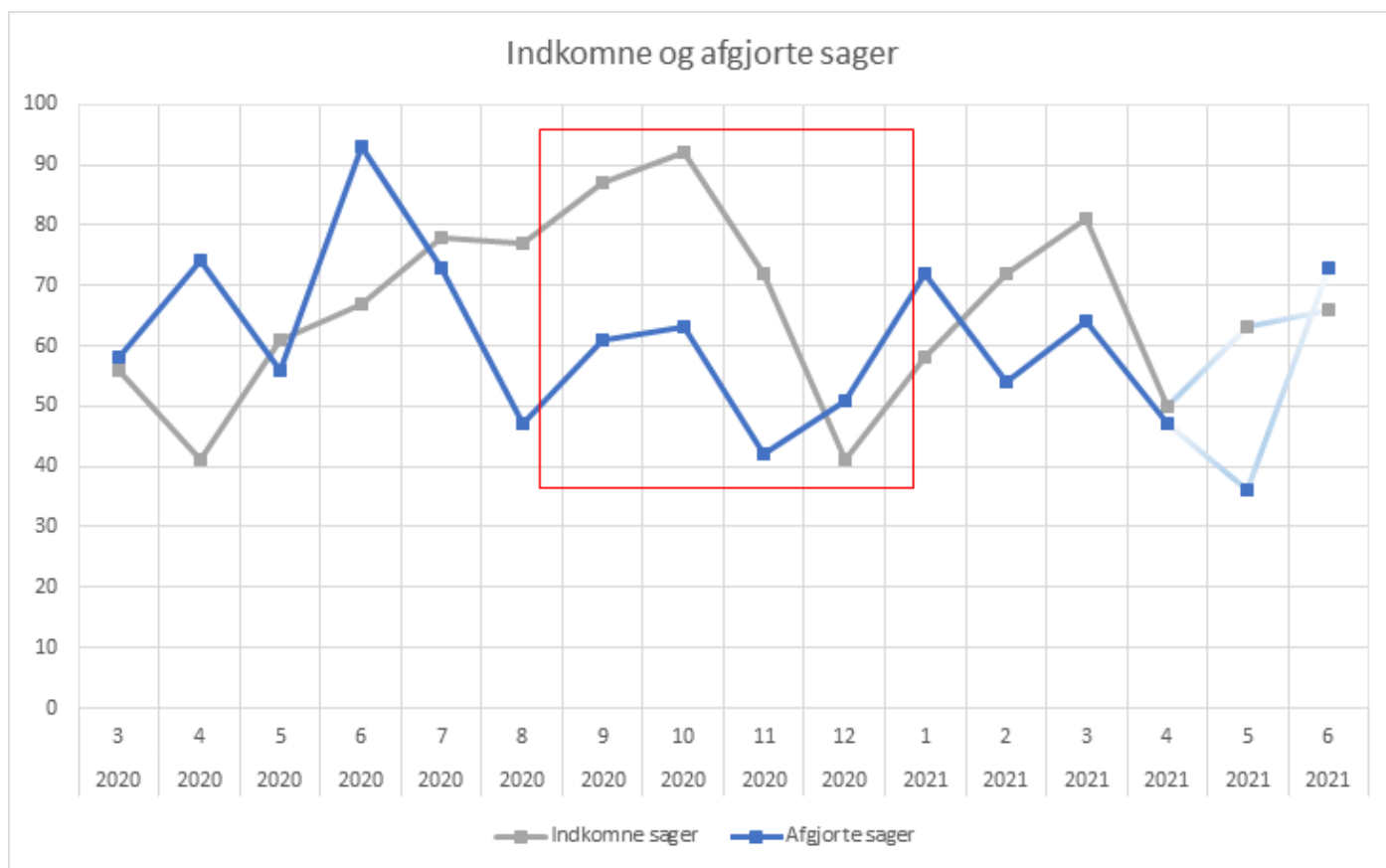
<sup>5</sup> Målt fra modtagelse til sagsbehandling (Trin 1)

<sup>6</sup> Målt fra afgørelse til afslutning (trin 4). I perioden var 715 sager afsluttet ud af de 750 afgjorte sager, og beregningen er foretaget på baggrund af disse 715 sager.

Som man kan se af figuren, er der dog ikke balance mellem indkomne og afgjorte sager i store dele af perioden. Det ses særligt i månederne august til og med november 2020 (den røde firkant). I denne periode opleves et relativt højt antal indkomne sager samtidig med, at antal afgjorte sager ligger på et relativt lavt niveau.

Forklaringen på det relative lavere antal afgørelser i denne periode skal primært findes på personalesiden. I denne periode har der været vakante stillinger som følge af sygdom og barsel, og der er anvendt en del ressourcer på oplæring af to nye medarbejdere i de vakante stillinger. Se det følgende afsnit, hvor personale og fravær beskrives yderligere.

Herudover er det væsentligt at bemærke det relativt lave antal afgjorte sager i februar, marts og april 2021. Overordnet set kan det dog konkluderes, at bortset fra den pukkel som er oparbejdet, så vil en fuldt bemandedt Visitationssenhed alt andet lige være i stand til at opretholde balance mellem afgjorte og indkomne nye sager, ud fra det nuværende niveau af indkomne sager.



## Personale og fravær

I dette afsnit redegøres der for udviklingen i normeringen i Hjælpemiddelteamet fra 2016 til 2020. Derudover redegøres der for sygefraværet samt rekrutteringsudfordringerne på området.

### Normeringen i Hjælpemiddelteamet

I april 2021 er der 40 ansatte i Visitationssenheden, hvoraf de 13 er ansat i Hjælpemiddelteamet.

I nedenstående tabel er antal ansatte i Hjælpemiddelteamet omregnet til antal fuldtidsstillinger. Her ses det, at antal årsværk ligger lavere end antal ansatte, da ikke alle medarbejdere er ansat på fuldtid. Tabellen viser udviklingen fra 2018 til 2020. Antal ansatte og årsværk varierer en anelse i perioden. Antal ansatte går fra 13 til 12 personer fra 2018



til 2020, mens antal årsværk falder fra 11,6 til 10,8. Dette er ikke udtryk for en nedprioritering af ressourcerne i Visitationsenheden, men derimod effekten af vakante stillinger mv. (jf. nedenfor).

	2018	2019	2020
Antal ansatte inkl. medarbejdere på barsel	13	14	12
Årsværk hjælpemidler	11,6	12,4	10,8

Antal ansatte er i ovenstående tabel opgjort på baggrund af Randers Kommunes definitioner for fravær og ansættelser. I opgørelsen indgår derfor også medarbejdere på barsel, da man stadig er ansat under barselsperioden. I nedenstående tabel er det derfor opgjort, hvor mange ansatte, der har været på barsel i de enkelte perioder (omregnet til årsværk). Dette giver mulighed for at korrigere i antallet af medarbejdere, og det kan være relevant i opgørelsen af det faktiske fravær. Tabellen tydeliggør de ekstra ressourcer, der er kommet til i hjælpemiddelgruppen fra oktober 2020. Her er der tildelt en ekstra medarbejder i 2 år. Desuden har der været en vakant stilling i ca. et halvt år frem til 1. oktober, som herefter genbesættes.

Til trods for bevillingen af en ekstra medarbejder fra oktober 2020, så har der i store dele af 2020 været relativt færre ressourcer primært på grund af den vakante stilling.

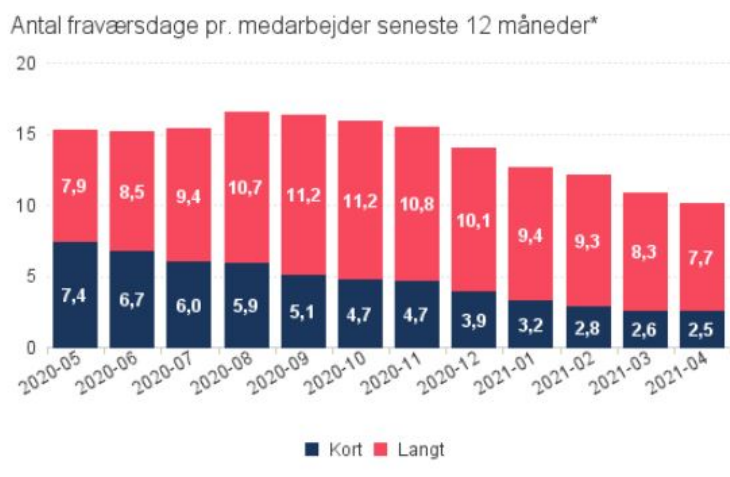
Det skal i forlængelse heraf bemærkes, at der er anvendt ekstra økonomi på området i forbindelse med udgifter til arkitekt og konsulentarbejder på bilområdet.

	Apr. 20	Maj 20	Jun 20	Jul 20	Aug. 20	Sep. 20	Okt. 20	Nov. 20	Dec. 20	Jan 21	Feb. 21	Mar 21
April 20- marts 21, fordelt på måneder												
Antal ansatte – inkl. medarbejdere på barsel	12	11	11	11	11	11	13	13	13	14	13	14
Årsværk hjælpemidler	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	12	12	12	13,1	12,2	12,5
Antal medarbejdere på barsel (årsværk)	0	0	0	0,4	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	1,4	1,9	1,4
Årsværk ekskl. medarbejdere på barsel	10,1	10,1	10,1	9,7	9,2	9,2	11,1	11,1	11,1	11,7	10,3	11,1

### Kort og langt sygefravær

I nedenstående figur ses udviklingen i sygefraværet fra maj 2020 til april 2021 fordelt på det korte og lange sygefravær. Kort sygefravær er defineret til at være under 29 dage mens langt sygefravær er 29 dage eller derover.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Tallene er opgjort pr. løbende 12 måneder, hvilket betyder, at april 2021 er et gennemsnit af de seneste 12 måneder. Opgørelsen gælder for den samlede Visitationsenhed dvs. både PP, HJ og ADM.



\*Hver kolonne viser data for rullende 12 måneder. Dvs. November viser antal fraværsdage pr medarbejder i perioden Dec. - Nov. Okt. viser perioden Nov. - Okt. Sygefraværet er fordelt på varighed, hvor kort fravær er under 29 dage.

Opgørelsen viser, at der i det seneste år er sket et betydeligt fald i det korte sygefravær blandt medarbejdere. Det lange sygefravær er stort set status quo fra starten til slutningen af perioden. Det dækker dog over både stigning og fald i midten af opgørelsesperioden.

### Fastholdelse og rekruttering

Som beskrevet ovenfor har antallet af ansatte i hjælpemiddelteamet svinget mellem 11 og 14 medarbejdere i løbet af 12 måneder. Dette dækker over 4 fratrådte medarbejdere i perioden. Dette giver en høj personalegennemstrømning, der ligger markant højere end den øvrige Visitationsenhed (ca. 3-4 gange højere) og i administrationen som helhed. Det kan være en tilfældighed, men for en afdeling af denne størrelse har det stor betydning for arbejdstilrettelæggelsen samt udviklingen i sagsbehandlingstiden, samtidig med vakancer fylder meget i perioden.

Dertil kommer udfordringer i forhold til rekruttering og oplæring. Antallet af ansøgere er faldet markant ved de seneste stillingsopslag. Derudover er det vanskeligt af rekruttere medarbejdere med erfaring fra lignende stillinger. Afdelingen skal derfor bruge meget tid på oplæring af nye kolleger. Det anslås, at der går op mod et år, før en ny medarbejder selvstændigt kan varetage sagsbehandling af komplekse ansøgninger.

Forvaltningen Sundhed, Kultur og Omsorg, vil undersøge nærmere, om det kan være en fordel for Hjælpemiddelteamet, hvis Omsorgsområdet kan skabe sine egne kandidater til fremtidige ledige stillinger i hjælpemiddelgruppen bl.a. via en model for et udvidet samarbejde med distrikts- og centerterapeuterne. Dette kan i givet fald også styrke center- og distriktsterapeuterne fagligt.

### Forklaringer på den manglende overholdelse af fristerne

I nedenstående afsnit vil der blive analyseret på de væsentligste forklaringer på den manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Forklaringerne er inddelt i 2 spor:

1. Screening/ventetid i sagsbehandlingen
2. Organisationens ressourcer og arbejdstilrettelæggelse

Derudover er der en beskrivelse af de hidtidige indsatser samt inspiration fra andre kommuner.

### Spor 1 – Arbejdsgange og Screening/ventetid i sagsbehandlingen

Analysen omhandler afgjorte sager i perioden 2. kvartal 2020 - 1. kvartal 2021, hvor der samlet set er afgjort 750 sager med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 26 kalenderdage, og en gennemsnitlige ventetid fra ansøgning

indkommer til sagen startes op på 96 kalenderdage. Screening/ventetiden er næste 4 gange så lang som sagsbehandlingstiden. Det indikerer, at det primære fokus på nedbringelse af den samlede sagsbehandlingstid bør ligge på screening/ventetiden.

Ventetiden er vokset gennem en årrække til et niveau, hvor den afføder utilfredshed og frustration blandt borgerne, samarbejdspartnere, og i hjælpemiddelgruppen selv. Ventetiden giver grobund for et u hensigtsmæssigt sagsforløb, hvor samarbejdet på forhånd er udfordret, hvilket kan medføre, at sagsbehandlingen bliver yderligere forlænget grundet dette.

### Hvad sker der i screening/ventetiden?

Når der modtages en ansøgning, sendes et kvitteringsbrev til borger, og der oprettes et henvendelseskema, som benyttes under sagsbehandlingen til styring og dokumentation af sagsbehandlingsforløbet. Ved hjælp af denne opgavestyring, styres rækkefølgen af de indkomne ansøgninger i forhold til sagsbehandlingsfristen og prioritering af ansøgninger.

De indkomne ansøgninger screenes og der tilknyttes en sagsbehandler. Screeningen indeholder en vurdering af, om borger er i målgruppen, herunder varighed, om sagen er akut, eller der er tale om et åbenlyst afslag (fx ikke varig funktionsnedsættelse). Der foretages herefter en prioritering, f.eks. om der er tale om udskiftning af en el-kørestol, som ikke kan køre mere, ansøgninger der kan påvirke erhvervsevnen, ansøgninger hvor der er helbredsrisiko, hurtig progredierende diagnoser, som opprioriteres. Behovet for denne prioritering er blevet større i forhold til, at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

I forbindelse med screeningen vurderes endvidere, om der kan foretages yderligere indtil, der tilknyttes en sagsbehandler. Er der behov for at yde rådgivning til borger. Er der behov for yderligere oplysninger fra borger, o. lign.

### Analyse af sags- og arbejdsgange

Der er foretaget en intern audit på 20 sager<sup>8</sup>. Sagerne er tilfældigt udvalgt dels på baggrund af populationen, dels på baggrund af både lange og korte sagsbehandlingstider Det er en blanding af forskellige sagstyper, mundtligt/skriftligt svar, afslag/bevilling og alder på borger.

Der er sket en yderligere auditbeskrivelse af 2 gange sammenligning af ansøgninger der minder om hinanden. Af sagerne fremgår årsagerne til de forskellige sagsforløb ift. ventetid, afgørelsestid og efter afgørelsestid. Sagens forløb beskriver, hvordan et sagsforløb kan se ud.

Screening/ventetidsperioden er primært defineret ved screening og ventetid. Sagsbehandling og den afsluttende fase er i væsentligt grad defineret ved sagens kompleksitet.

De udvalgte sager til auditbeskrivelse blev tilfældigt udvalgt og beskrives nedenfor.

#### Sag 1 El-scooter (sagsbehandlingsfrist på 24 uger, men anvendte fra 30/7- 20 til 22/3-21)

##### *Sagsbehandlingsfrist ikke overholdt*

*Ansøgningsdatoen d. 30/7-2020, prioriteret som almindelig hjælpemiddelsag, med lang opgavefrist, hvor forløbet inden opstart af sagen var: Modtagelse af spørgeskema og kørselsdagbog, og opringning til borger ift. indhentning af yderligere oplysninger.*

*Opstart af sagen d. 22/1-2021, hvor forløbet var løbende sagsbehandling ift. om kriterier er opfyldt iht. serviceloven §§ 112, 113. Borger aflyser 2 møder grundet sygdom. Møde 3/3, hvor der foretages gangtest, afprøvning af el-scooter, samt indhentning af oplysninger. Indhentning af lægeattest, svar 18/3, borger må færdes på el-scooter med de mængder morfin, hun får. Det vurderes, at en el-scooter i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af borgers nedsatte funktionsevne og i væsentlig grad kan lette borgers daglige tilværelse i forhold til at kunne komme selvstændigt omkring i sit nærområde.*

---

<sup>8</sup> Se oversigt af AUDIT i bilag 1

Afgørelsesdatoen d. 22/3-2021, med bevilling sl § 113, stk. 5. og efterfølgende bestilling af el-scooter, leveres, afprøves af borger. Opfølgning på, at el-scooter fungerer.

Sagsbehandling slut d. 13/4-2021.

Sag 2 El-scooter (sagsbehandlingsfrist på 24 uger, og anvendte fra 27/8-20 til 21/10-20)

Sagsbehandlingsfrist overholdt

Ansøgningsdatoen d. 27/8-2020, prioriteret som kort opgavefrist, da Hjælpemiddelhuset har vurderet, at den ikke kan repareres. Hvor forløbet inden opstart af sagen var modtaget spørgeskema og kørselsdagbog.

Opstart af sag d. 20/10-2020 hvor forløbet var løbende sagsbehandling ift. om kriterier er opfyldt iht. serviceloven §§ 112, 113. Telefonisk interview, anvender el-scooter svarende til en el-kørestol. Det vurderes, at en el-scooter i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af borgers nedsatte funktionsevne og i væsentlig grad kan lette borgers daglige tilværelse i forhold til at kunne komme selvstændigt omkring i sit nærområde.

Afgørelsesdatoen d. 21/10-2020, med bevilling sl § 113, stk. 5, og efterfølgende møde med firmakonsulent ift. afprøvning og tilretning af el-scooter til borgers behov. Borger ønsker en længere afprøvningsperiode. Hjemmebesøg hvor udfordringer med el-scooter analyseres. Der aftales en ny afprøvning med konsulent. Der afprøves en anden type el-scooter. Konsulent står for tilretninger af el-scooter efterfølgende. Borger afprøver, ønsker længere afprøvning. Opfølgning på, at el-scooter fungerer.

Sagsbehandling slut d. 13/4-2021

Sag 3 Skylle-tørre toiletsæder (sagsbehandlingsfrist på 12 måneder, men anvendte fra 23/1- 20 til 7/5-20)

Sagsbehandlingsfrist overholdt

Ansøgningsdatoen d. 23/1-2020 prioriteret som kort opgavefrist, da borger er fraflyttet egen bolig, og søger om det i ny bolig (ældrebolig).

Dato for opstart af sagen d. 6/5-2020, hvor forløbet var telefonisk interview ift. om kriterier er opfyldt iht. serviceloven § 116, borger har sendt fotos af badeværelse. Borger får ekstra hjælp til toiletbesøg/vask, borger vil være selvhjulpen med et skylle-tørre toiletsæde.

Afgørelsesdatoen d. 7/5-2020, med bevilling sl § 116, og efterfølgende Indhentning af tilladelse ved boligselskab til opsætning af stikkontakt. Indhentning af tilbud. Koordinering med elektriker ift. montering af stikkontakt, efterfølgende koordinering med VVS ift. montering af skylle-tørre toiletsæde. Opfølgning på, at boligindretning fungerer.

Sagsbehandling slut d. 15/6-2020

Sag 4 Skylle-tørre toiletsæder (sagsbehandlingsfrist på 12 måneder, men anvendte fra 4/2- 20 til 22/4-21)

Sagsbehandlingsfrist ikke overholdt

Ansøgningsdatoen d. 4/2-2020, prioriteret som almindelig boligsag, med lang opgavefrist, hvor forløbet inden opstart var screening af sag, afledt rettes henvendelse til områdetapeut ift. afprøvning af mindre hjælpemiddel til tørring ved toiletbesøg. Tilbage melding fra områdetapeut modtages.

Dato for opstart af sagen d. 9/4-2021, hvor forløbet var løbende sagsbehandling ift. om kriterier er opfyldt iht. serviceloven § 116. Hjemmebesøg til belysning af ansøgning. Telefonsamtale. Borger vil være selvhjulpen med et skylle-tørre toiletsæde.

Afgørelsesdatoen d. 22/4-2021, med bevilling sl § 116, med efterfølgende forløb. Afprøvning af skylle-tørre toiletsæde på Hjælpemiddelhuset. Skylle-tørre toiletsæde bestilles til levering. Der indhentes tilbud, og koordineres ift. opsætning. Opfølgning på, at boligindretning fungerer.

Sagsbehandling slut d. 8/6-2021



Den interne intern audit viser som ved tidligere analyser, at screening/ventetiden repræsenterer en væsentlig del af den samlede behandlingstid. Det ses endvidere at sagsbehandlingstiden for sager inden afgørelse har variation, og samme billede ses i sagsbehandling af sager efter afgørelse, hvilket tilskrives kompleksitet, og indhentning af yderligere oplysninger. Yderligere materiale vedhæftet som bilag 1.

## Ankestyrelsen

Når en borger klager over en afgørelse, genvurderer Visitationsenheden sagen, og såfremt afgørelsen fastholdes, sendes den konkrete sag med bilag til ankestyrelsen. Ankestyrelsen opgør hvert år en statistik for hver kommune, og med landsgennemsnit.

Ankestyrelsen anvender 3 afgørelsestyper som er

1. Stadfæstelse betyder, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse.
2. Hjemvisning betyder, at Ankestyrelsen sender sagen tilbage til kommunen, som er førsteinstans. Kommunen skal behandle sagen og afgøre den igen. Grunden til en hjemvisning af en sag, kan for eksempel være, at der mangler oplysninger, eller at der er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl
3. Ændring/ophævelse betyder, at afgørelsen er forkert, og at Ankestyrelsen ophæver kommunens afgørelser

Der ses såvel på landsplan og i Randers Kommune en generel stigning af sager som behandles af Ankestyrelsen.<sup>9</sup>

Konkret har der på landsplan været en stigning fra 2467 sager i 2016 til 3300 sager i 2020 og i Randers kommune fra 47 sager i 2016 til 70 sager i 2020. Randers ligger procentuelt over den gennemsnitlige stigning i antal sager på landsplan, hvor ankede bilsager i år 2020 udgør den væsentligste årsag.

Procentuelt får Randers stadfæstet flere sager ved §112, §113, og §116 end på landsplan (Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse)

Den generelle stigning i ankede sager må formodes at være udtryk for øget kompleksitet i sagerne, samt at borgerne har et større fokus på retssikkerhed.

## Spor 2 – Organisationens ressourcer og arbejdstilrettelæggelse

### Personale og fravær

Sagsbehandlingstider og antal indkomne sager er kendt, hvorfor personaleressourcen analyseres.

Der var i april 2021 ansat 13 medarbejdere i hjælpemiddelteamet og en opgørelse beregnet ud fra Randers Kommunes definitioner for fravær og ansættelser viser at trods flere ressourcefordelinger er der ikke effektueret flere årsværk, og derved ligger ressourcen på samme niveau som i 2018.

I tabel nedenfor er normtiden, dvs. antal fuldtidsstillinger, angivet for hjælpemiddelteamet. Her ses det, at årsværk ligger lavere end antal ansatte, da ikke alle medarbejdere er ansat på fuldtid.

	2016	2017	2018	2019	2020
Antal ansatte inkl. med arbejdere på barsel	12	12	13	14	12
Årsværk hjælpemidler	10,3	10,5	11,6	12,4	10,8
Antal medarbejdere på barsel	0	0,6	0,8	0,8	0,5

Den primære årsag er vakante stillinger som skyldes en naturlig rekrutteringstræghed, med stillingsopslag, samtaler og ansættelser i forbindelse med den relative høje medarbejder udskiftningsfrekvens, og ved barsler og øvrige fravær.

<sup>9</sup> Se bilag 4

Fraværet pr. medarbejder i hjælpemiddelteamet har svinget i den analyserede periode fra januar 2016 til april 2021. Fraværet har siden 2019 haft en faldende tendens og i starten af 2021 lå fraværet i hjælpemiddelteamet lavere end de øvrige to teams i Visitationsenheden og på niveau med faggruppen af terapeuter.

Det bør nævnes, at en enhed som hjælpemiddelteamet med relativt få personale-ressourcer vil være følsom overfor udsving i fravær pga. sygdom, barsel, vakance eller lignende, og at oplæring af nye medarbejdere i et specialiseret område tager tid og ressourcer.

### Anvendelse af arbejdstiden

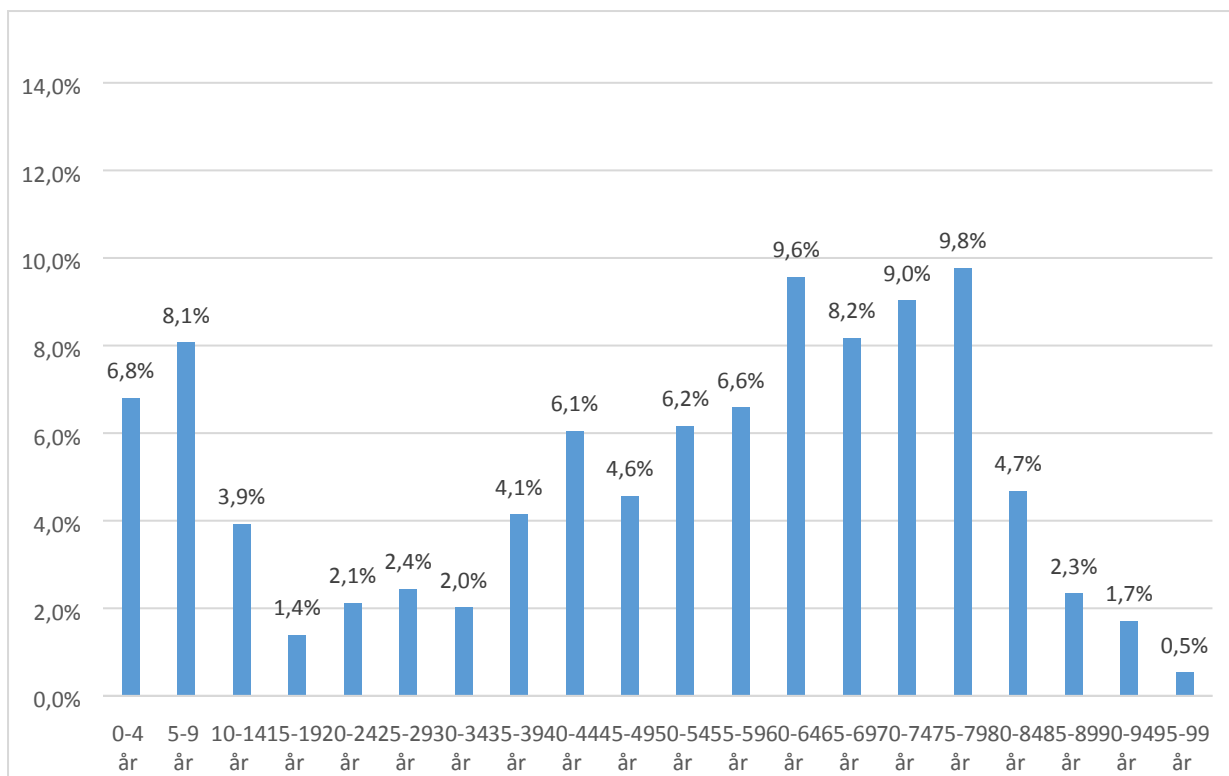
Der er foretaget en tidsregistrering i hjælpemiddelteamet for ugerne 22 og 23 i 2021. Undersøgelsen er en tidsregistrering på foruddefinerede kategorier. Formålet med undersøgelsen har været at kortlægge, hvor arbejdstiden pt. bruges i teamet. På den måde kan undersøgelsen være med til at anskueliggøre evt. uhensigtsmæssigheder og i øvrigt give et fingerpraj om, hvor meget reel arbejdstid der anvendes på sagsbehandling.

Overordnet viser undersøgelsen at 50% af tiden går til direkte sagsbehandling, og 15% af tiden går til disse indirekte opgaver i forbindelse med sagsbehandling. De sidste 35% fordeler sig til opgaver som ikke er direkte relateret til konkret sagsbehandling (14%), og møder (21%) (Det indeholder eksempelvis sparring, oplæring, fagmøder mm).

Ikke atypisk i forhold til lignende funktioner, men et opmærksomhedspunkt for om det er muligt at øge procentsatsen for direkte sagsbehandling og derved have mulighed for at få afgjort flere sager.

### Analyse af aldersfordeling

For at vurdere sagsmængde i forhold til omsorgsområdets øvrige ydelsesdemografi og mulige samspil med samarbejdspartnere er de indkomne 942 sager i perioden marts 2020 - 11. maj 2021 fordelt på aldersfordeling og beregnet procentuelt



Af ovenstående tabel konkluderes, at sagsmængde fordelingen fraviger fra omsorgsområdets normale demografifordeling, hvor mængden af ydelser stiger mere ved de ældste aldersgrupper.

Da aldersgrupperne fraviger fra omsorgsområdets demografifordeling, er der et tæt samarbejde og organisatoriske snitflader med andre forvaltninger. Der opleves ind imellem udfordringer i snitfladerne mellem forvaltninger i

forhold til ansvarsområder og tilhørende økonomi i forhold til opgaveløsningen. F.eks. hjælpemidler til børn hvor den primære anvendelse er i skolen eller hjælpemidler til lege og fritid som ligger i merudgiftsbestemmelsen, eller omprioriteringer i andre forvaltninger som kan få afledt effekt. Det kan endvidere øge sagsbehandlingstiden, når sager fordrer at forvaltninger laver fælles afgørelser eller afvente hinandens afgørelser.

## Hidtidige Indsatser

Der har været flere hidtidige indsatser med henblik på at optimere sagsbehandlingen. Det værende tilførsel af ressourcer, arbejde med fraværsreduktion og udvikling/justering af metoder og procedurer.

I forlængelse af Omsorgsområdets, og senere hele kommunens, øgede fokus på at reducere fravær, blev konsulent firmaet AM-Gruppen A/S ved Carsten Ditlefsen bedt om at hjælpe yderligere med at optimere Visitationsenhedens sagsbehandling af hjælpemidler.

I arbejdsnotat og afrapporteringer fra 2019 er beskrevet, at der blev opbygget systemer til at skabe overblik over sagerne, ventetiden, tidsfristerne mv. (hvilket er et væsentligt aktiv for ledelsesinformation, og også for hosliggende hjælpemiddelanalyse).

Der har efterfølgende været orienteringspunkter til orientering på omsorgsudvalget, og senest d. 8. april 2021, hvor der blev orienteret om, at der siden 2019 har været fokus på ovenstående samt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere. Kommunikation med borgerne i breve og på hjemmesiden (det arbejdes der fortsat med), Deltagelse i den rehabiliterende indsats, Fokus på fagligheden, herunder ansættelse af faglige koordinatore, Konsulentbistand med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne, Kvalitetssikring af procedurer, Registreringspraksis, Etablering af generel forbedringskultur og Trivsel og sygefravær samt iværksat en række tiltag for at forbedre overholdelsen af sagsfristen bl.a. anvendelse af hjælpemiddelkonsulenter, samarbejde med eksterne samarbejdspartnere (hjælp ved bilsager) og opnormering af medarbejderstaben med én fuldtidsstilling.

Endelig besluttede byrådet den 8. marts 2021, at der skal udarbejdes en analyse af hjælpemiddelområdet med særligt henblik på sagsbehandlingsfristerne. I forlængelse heraf blev der vedtaget et kommissorium for arbejdet, som afrapporteres med nærværende analyse.

## Sammenligning med andre Kommuner

Randers Kommune har lavet en forespørgsel til andre sammenlignelige kommuner og har modtaget materialer fra henholdsvis Kolding, Roskilde, Silkeborg, Skanderborg, Slagelse, Vejle, Aalborg, Sønderborg, og Viborg.

Randers Kommune har ved forespørgslerne vedhæftet kommunens dataudtræk på det samlede antal sager, gennemsnitlige sagsbehandlingstider for henholdsvis de sager, som blev behandlet indenfor, og de som ikke blev indenfor sagsbehandlingsfristen.

Der viser sig et billede af, at kommunerne er forskelligt organiseret indenfor hjælpemiddelområderne, samt det ikke er muligt at få direkte sammenlignelige tal. Det skyldes blandt andet, at kommunerne har forskellige datagrundlag at trække på, opdeler kategorierne i forskellige detaljeringsgrader, at kommuner har forskellige organiseringer hvorfor informationsbehovet også er forskellige, samt kommunernes opgørelsespraksis er forskellige.

Der viser sig dog et billede af, at flere kommuner organiserer hjælpemiddelområdet samlet med fokus på ansøgningens kompleksitet, til dels samme organisation som Randers dog organisatorisk samlet, og har inkluderet data fra både hurtige sager og mere komplekse sager i statistikker.

Randers Kommunes statistik på hjælpemiddelområdet er i høj grad præget af den opdelte organisering idet Visitationsenhedens omtrent 12 medarbejdere har behandlet 750 større hjælpemiddelsager, 13 distriktsterapeuter har behandlet 3.501 sager og 21 centerterapeuter har behandlet 2.901 sager det seneste år. Såfremt der blev beregnet gennemsnitssagsbehandlingstider og afledt fokuseret på minimum 90 procent af sagerne, så ville de overordnede sagsfrister kunne reduceres. Men det giver ikke bedre service overfor de borgere som i dag oplever lange sagsbehandlingsfrister.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Se bilag 6.

## Anbefalinger

### Spør 1: Arbejdsgange og Screening/ventetid i sagsbehandlingen

- Nedbringe nuværende venteliste
- Arbejde med sagsbehandlingskriterier
- Fokus på samarbejdspartnere

#### Nedbringe nuværende venteliste.

Af de 750 afgjorte sager i den analyserede årsperiode er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid indtil afgørelse på 26 kalenderdage, og den gennemsnitlige screening/ventetid fra ansøgning indkommer til sagen startes op er på 96 kalenderdage.

Sammentalt er der en samlet venteliste på 313 sager og det gennemsnitlige antal afgjorte sager pr. årsværk er beregnet til 72 sager. Beregning af årsværk kan kun estimeres med relativ stor usikkerhed, da datamaterialet ikke tillader at beregne pr. sagskategori. Et estimat er, at hele ventelisten repræsenterer en indsats svarende til 4 fuldtidsmedarbejdere i 1 år.

Det vurderes ikke rationelt at fjerne en venteliste helt, da sagsbehandlerne anvender bufferen af ventende sager til at fylde sagsbehandlingsressourcen, når der eksempelvis ventes på speciallæge attester og lignende i andre sager. Dertil kommer, at en øget ressourcemængde formodentligt vil øge erfaring og produktivitet, såfremt ekstraressourcen tilpasses ind i den nuværende organisering uden uhensigtsmæssig meget oplæring eller lignende.

Hvis ventelisten skal nedbringes med 70% svarer det til en ressourceindsats på tre fuldtidsmedarbejdere i 1 år.

Konkret anbefales det, at en sådan styrket ressourceindsats gennemføres via fastansættelser, hvilket vurderes muligt henset til den historiske personalegennemstrømning i Visitationsenheden. Med opnormeringen kan der samtidigt fastsættes en målsætning om, at reduktionen på de 70% opnås medio 2023, med en evaluering medio 2022.

#### Arbejde med sagsbehandlingskriterier

Der kan arbejdes yderligere med tydelighed for kriterier, og sagsafhængige dokumenter før ansøgning, forstået ved at borger eksempelvis laver registreringer af kørselsbehov, udfylder spørgeskemaer og lignende, før ansøgningen indsendes.

Konkret at der udarbejdes forbedret kommunikation, og elektroniske indberetningsmuligheder fra kommunens hjemmeside

#### Fokus på samarbejdspartnere

Der skal optimeres og udvikles på sundhed og omsorgsforvaltningens opgavevaretagelse. Dette gøres konkret ved at revurdere procedurer ved sagsbehandling af reparationer i samarbejde med hjælpemiddelhuset, samt procedurer og sagsbehandling ved IKT hjælpemidler i samarbejde med synssamarbejde midt.

Fortsat forbedre og reducere de forvaltningsmæssige snitfladeudfordringer, gennem tydelige samarbejds- og ansvarsbeskrivelser.

Lette adgang til juridisk og lægefaglig bistand med eksterne samarbejdspartnere.

Fortsat optimere anvendelse, og optimering af KMD Nexus, hvilket tidligere har givet forbedret ledelsesinformation.

### Spør 2: Organisationens ressourcer og arbejdstilrettelæggelse

- Forøge ATA-tiden
- Organisering



- Rekruttering og fastholdelse

### Forøge ATA-tiden

Der er foretaget en tidsregistrering i hjælpemiddel-teamet for ugerne 22 og 23. Undersøgelsen var en tidsregistrering på foruddefinerede kategorier. Formålet med undersøgelsen har været at kortlægge, hvor arbejdstiden pt. bruges i teamet. På den måde kan undersøgelsen være med til at anskueliggøre evt. uhensigtsmæssigheder og i øvrigt give et fingerpraj om, hvor meget reel arbejdstid der anvendes på sagsbehandling.

I forhold til sagsbehandling "hvor der arbejdes på sagen inden afgørelse", som direkte relaterer sig til de vedtagne sagsbehandlingsfrister, bør der ses på, om det er muligt at øge denne procentsats og derved have mulighed for at få afgjort flere sager.

For at understøtte disse forhold skal der gennemføres en lignende tidsregistrering, hvor der i samme omgang arbejdes konkret med at øge andelen af arbejdsindsatsen på "hvor der arbejdes på sagen inden afgørelse".

### Organisering

Randers Kommune har lavet en forespørgsel ud til sammenlignelige kommuner. Der viser sig et billede af, at flere kommuner organiserer hjælpemiddelområdet anderledes, med fokus på ansøgningens kompleksitet, og har inkluderet data fra såvel hurtige sager og mere komplekse sager i statistikker.

Konkretiseres ved at forvaltningen tager yderligere kontakt til nogle af de nævnte kommuner for at udveksle viden om differentieret sagsbehandling, og herefter ser på initiativer der kan forbedre omsorgsområdets samlede sagsbehandling af hjælpemidler.

### Rekruttering og fastholdelse

Visitationenheden oplever, at erfaringsgrundlaget er lavere, end for 5 år siden. Det skyldes, at det har været vanskeligt at få ansat nye medarbejdere eller vikarer, der har erfaring, og afledt så kræver det en del ressourcer at oplære nye medarbejdere til et specialområde.

Det skal vurderes, om det kan være en fordel, hvis omsorgsområdet kan skabe sine egne kandidater til fremtidige ledige stillinger i hjælpemiddelgruppen, måske gennem et udvidet personalesamarbejde med distrikts- og centerterapeuterne kan være en model, der også kan styrke center- og distriktsterapeuterne fagligt.

## Økonomi

### Økonomiske konsekvenser

Udfordringerne med de lange sagsbehandlingstider kan på baggrund af en samlet vurdering løses inden for omsorgsområdets eksisterende økonomiske ramme.

Den eksisterende venteliste kan reduceres med 70 % ved en ressourceindsats som svarer til tre fuldtidsmedarbejdere i 1 år. Visitationenheden kan i den forbindelse udnytte rammerne i Randersmodellen og ansætte personalet i faste stillinger. Henset til personalegennemstrømningen i afdelingen vil forbruget tilpasse sig budgettet over tid, og der vil opnås mest mulig gevinst ved den tid, som det eksisterende personale skal bruge på træning og oplæring.

### Budgetfordelingsmodel

Omsorgsområdet anvender en politisk godkendt fordelingsmodel, som genberegner det samlede budget hvert år ud fra de principper, som fordelingsmodellen beskriver.

Fordelingen af lønbudgettet tager udgangspunkt i 6 delelementer. Budgetfordelingen af hjælpemiddelvisitation, her administration, og afledt køb af hjælpemidler, indgår ikke som en regulerende faktor i modellen.

Det skal tænkes ind i opfølgningen på denne analyse, at Visitationsenheden fremadrettet kan indgå i budgetfordelingsmodellen og herigennem få tilpasset sit budget løbende.

# Bilag 1 – AUDIT- oversigt

Blå markeringer er de sager, hvor der er en særskilt beskrivelse i analysen.

Sagstype	1.10.19	1.11.19	1.12.19	1.12.20	1.10.20	1.11.20	1.12.20	1.12.21	1.3.21	1.4.21	1.5.21	1.6.21	1.7.21	1.8.21
Børn	18.10.19													
arbejdsstol														
Børn														
kommunikation														
Børn														
Udskiftning af arbejdsstol														
Ståttøttestol														
/arbejdsstol														
Ståttøttestol														
/arbejdsstol														
El-Scooter														
El-Scooter														
Skylletørrebidet														
Skylle tørre toilet														
Fjernelse af dørtrin														
Fjernelse af dørtrin														
Sikring af trappe														
Bil særlig indretning														
trivsel														
Bil særlig indretning														
trivsel														
Servicehund														
Servicehund														
Siddestilling														
Siddestilling														
El-kørestol														
El-kørestol														

Farvekoderne skal herudover læses således; at gul, er screening/ventetiden, at grøn er sagsbehandling inden afgørelse, at orange er inden sagsafslutning, at rød er sagsbehandlingsfristdatoen.

## Bilag 2 - Lovgrundlag

### Om Lovgrundlaget

Lovgivningen bygger på principperne kompensations-, sektoransvarligheds-, solidaritets- og ligebehandlingsprincippet.

### Hjælpe midler og forbrugsgoder efter serviceloven

Kommunen yder støtte ifølge servicelovens §§ 112 og 113, til hjælpemidler og forbrugsgoder til borgere med en varig nedsat funktionsevne. "Varig" betyder i denne sammenhæng, at der ikke, inden for en overskuelig tid, vil være udsigt til bedring - sædvanligvis vil funktionsnedsættelsen være til stede resten af livet.

Det er, ifølge lovgivningen, en betingelse for at få bevilget et hjælpemiddel, at hjælpemidlet i væsentlig grad kan afhjælpe borgerens nedsatte funktionsevne eller kan lette den daglige tilværelse i hjemmet. Der kan også ydes støtte, hvis hjælpemidlet er nødvendigt for, at borgeren kan udøve et erhverv. Det er kommunen, der træffer afgørelse om støtte til hjælpemidler.

Serviceloven skelner mellem hjælpemidler og forbrugsgoder:

Et hjælpemiddel er et produkt, der er fremstillet for at afhjælpe en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse. Et forbrugsgode er fremstillet til almindelig brug hos befolkningen og forhandles bredt.

Det er det konkrete produkts almindelige udbredelse, der afgør, om det er et hjælpemiddel eller et forbrugsgode. Støtte til forbrugsgoder vil som hovedregel blive givet med 50 procent af prisen på et standardforbrugsgode. Der kan ikke gives støtte til forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo.

Definitionen af sædvanligt indbo ændres løbende i takt med den teknologiske udvikling og samfundsudviklingen. Det er Ankestyrelsen, der gennem principafgørelser fastlægger praksis på området.

Hjælpe midler og forbrugsgoder efter serviceloven ydes uden hensyn til borgerens alder, indtægts- og formueforhold. Det er en forudsætning for støtte efter serviceloven, at hjælpemidlet eller forbrugsgodet ikke kan bevilges efter anden lovgivning, f.eks. sundhedslovgivningen.

Støtte til hjælpemidler vil blive givet uden egenbetaling for borgeren. Støtten omfatter hjælp til det bedst egnede og billigste hjælpemiddel. Hjælpe midler udlånes gratis, så længe behovet er der.

### Frit valg af hjælpemidler

Kommunen yder støtte til det bedst egnede og billigste hjælpemiddel. Kommunen kan også beslutte, at hjælpemidlet skal leveres af en bestemt leverandør.

Borgeren har dog, med visse undtagelser, ret til frit valg af alle typer af hjælpemidler. Det betyder, at hvis borgeren ikke ønsker at benytte kommunens leverandør, kan man selv vælge leverandør af hjælpemidlet.

Det er også muligt for borgeren at vælge et dyrere hjælpemiddel, end det som kommunen vil yde støtte til, hvor borgeren dog selv betaler en eventuel prisdifference.

### Støtte til køb af bil

Serviceloven giver mulighed for at yde støtte til køb af en bil til borgere med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det kan ske, hvis funktionsnedsættelsen i væsentlig grad betyder, at borgeren ikke kan fastholde et arbejde eller tage en uddannelse uden at have en bil.

Der kan også ydes støtte, hvis funktionsnedsættelsen i væsentlig grad forringer borgerens evne til at færdes udenfor hjemmet, og hvor personen har aktiviteter, som medfører et betydeligt behov for kørsel med bil. Kørselsbehovet skal ikke kunne dækkes hensigtsmæssigt af andre kørselsordninger, som f.eks. ordninger om individuel handicapkørsel med offentlige befordringsmidler.



Støtte til bil betyder, at det offentlige betaler en del af bilens pris, og borgeren betaler resten efter særlige regler. Støtten ydes i form af afgiftsfritagelse og lån. Der kan ydes støtte til særlig indretning af en bil, selvom man ikke er berettiget til at få støtte til køb af selve bilen.

#### Støtte til boligindretning

Serviceoven giver mulighed for at yde hjælp til indretning af bolig til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det kan ske, når indretningen er nødvendig for at gøre boligen bedre egnet som opholdssted for borgeren.

I de ganske særlige tilfælde, hvor hjælp til boligindretning ikke er nok til at gøre boligen bedre egnet som opholdssted, kan der ydes hjælp til at dække udgifter til anskaffelse af en anden egnet bolig.

Som hjælp til at afgrænse, hvorvidt en løsning skal bevilges efter reglerne om hjælpemidler og forbrugsgoder, eller efter reglerne om nødvendige boligændringer, lægges der vægt på, om installationen er mur- og nagelfast. Hvis den er det, er det reglerne om boligændringer, der gælder.

## Bilag 3 – Workflow – arbejdsgange der er vedr. ansøgninger efter de forskellige paragraffer i serviceloven.

Workflow for ansøgninger om §§ 112, 113, 114, 116.

I nedenstående skema ses workflowet i de forskellige sagsbehandlingsfaser. Det skal dog bemærkes, at screening/ventelistens sager også kræver ressourcer, da der udsendes breve, besvares telefonopkald og laves screening af sager.

Der er udarbejdet et mere detaljeret workflow, hvor de enkelte trin er uddybet, og hvor der er uddybet yderligere ift. hjælpemidler/forbrugsgoder, el-kørestol/svær siddestilling, støtte til bil og boligindretning (se bilag).

Overordnet trin	Uddybelse
<b>Råd og vejledning</b>	Henvendelse fra borger, pårørende, samarbejdspartnere.
<b>Ansøgningsdato</b>	Den dag, vi modtager ansøgning. Der sendes kvitteringsbrev til borger.
<b>Løbende screening</b>	Ansøgninger screenes løbende, f.eks. ift. om borger er i persongruppen, herunder varighed. Er der behov for at yde rådgivning til borger. Er der behov for yderligere oplysninger.
<b>Startdato/Dato for opstart af sag</b>	Den dag, der tilknyttes en sagshandler til ansøgningen. Sagsbehandler oplyser sagen, træffer afgørelse og afslutter sagen.
<b>Belysning af sagen - dataindsamling:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Søge information i sagsbehandlersystemer</li> <li>- Hjemmebesøg (samtale om ansøgning, observation, fysisk undersøgelse, omgivelser, tage mål, krav til produkt). Evt. flere hjemmebesøg.</li> <li>- Ved tvivl om varighed (behandlings- og genoptræningsmuligheder, kontraindikationer o.lign.) indhentes lægeoplysninger fra borger, borgers læge, sygehus(e) og speciallæger.</li> <li>- Hvis borger er kompleks i sin sygehistorie, og sagen kan derfor kræve ekstra belysning i form af speciallægeerklæring eller lignende.</li> <li>- Der indhentes evt. status fra genoptræningsforløb eller anden form for træning.</li> <li>- Der indhentes evt. oplysning fra personale omkring borgeren.</li> <li>- Evt. gangtest (undersøgelse og test af gangfunktion, -kvalitet og -distance).</li> <li>- Orienter sig i teoretisk/fagligt grundlag herunder lovgivning, principafgørelser, vejledning, interne procedure og andet materiale, søge viden i Hjælpemiddelbasen, i erfagrupper, i fag-forummer.</li> </ul>
<b>Samarbejdspartnere internt – hvis en sag kræver det</b>	Distrikt- og områdetereapeuterne, Hjælpemiddelhuset, Socialforvaltningen (bostøtte, merudgift, § 41, BPA etc.), Jobcenter (handleplaner, mål, mulighed for udvikling), Kørselskontor, Betalingskontor, Miljø og Teknik, Synssamarbejde Midt, Hjernecenter, PPR, institutioner, børn og skole, Samarbejde med øvre ledelse/politikere omkring håndtering af sager.
<b>Det kan komplicere og forlænge forløbet inden (evt. også efter afgørelse):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvis borgers funktionsniveau ændrer sig under forløbet.</li> <li>- Hvis borger ikke ønsker/kan medvirke til belysning af sagen (f.eks. henvisning til læge eller speciallæge, udfylde spørgeskemaer m.m.)</li> <li>- Hvis borger er meget aktivt deltagende i sin sagsbehandling, men ikke er tilfreds med kommunens serviceniveau, behandling af sagen, sagsbehandlingstiden m.m. og derfor inddrager andre i processen (advokat, partsrepræsentant, patientforening, andre).</li> <li>- Hvis borger ikke selv formår at være part i sagen, men heller ikke formår at finde en part (meget tidskrævende).</li> <li>- Hvis der er/eller der ikke er delegationsaftaler.</li> </ul>
<b>Passiv tid, ting der kan forlænge sagsbehandlingstiden både inden (evt. også efter afgørelse):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Borger ønsker at pausere sin sagsbehandling.</li> <li>- Lægeoplysninger (4-16 uger).</li> <li>- Status fra genoptræningsforløb.</li> <li>- Oplysninger fra personale omkring borgeren.</li> <li>- Speciallægeerklæring (1-2 mdr.).</li> <li>- Partshøring før afgørelse forlænger sagsbehandleingsfrist med 14 dage.</li> </ul>
<b>Afslag</b>	Hvor borger ikke er berettiget, sendes der et skriftlig afslag. Evt. telefonisk kontakt ift. forklaring af afslag, vejledning, rådgivning.
<b>Afgørelsesdato</b>	Afslag meddeles til borger.
<b>Slutdato / Sagsbehandling slut</b>	Samme dag som afgørelsesdatoen eller kort efter.

<b>Bevilling</b>	Borger er som udgangspunkt berettiget.
<b>Afgørelsesdato</b>	Den dag borger er oplyst mundtligt om en overordnet bevilling.
<b>Proces med at vælge det rigtige produkt.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der benyttes viden fra tidligere sager.</li> <li>- Indkøbs- og samhandelsaftaler.</li> <li>- Der søges på hjælpemiddelbasen.</li> <li>- Eget lager.</li> </ul>

<b>Bevilling</b>	Borger er som udgangspunkt berettiget.
	- Hjælpefirmaer / konsulentbistand. - Andet søgning/assistance f.eks. arkitekt.
<b>Bestille produkt, levering, afprøvning og opfølgning</b>	Hjemmebesøg evt. med tekniker/konsulent. Her tilpasses og instrueres i brug af produktet. Der afprøves om borger kan betjene produktet forsvarligt. Afhængig af sagen, kan der være behov for flere hjemmebesøg, tilretninger, afprøvninger etc. Dette kan være meget tidskrævende.
<b>Endelig afgørelse</b>	Afgørelsen meddeles til borger. Der kan forekomme delafslag i en bevilling.
<b>Slutdato / Sagsbehandling slut</b>	Den dag, hvor sagen afsluttes.

<b>Klage</b>	Borger ønsker at klage over afgørelsen.
<b>Klage modtaget</b>	Klageskema oprettes. Alle afgørelser kan påklages, både bevillinger samt afslag. Hvis borger kun har sagt, at borger ønsker at klage, men at vi skal afvente en skriftlig klage, kan det forlænge sagsbehandlingstiden.
<b>Klagen genvurderes</b>	Inden 4 uger
<b>Medhold i klagen</b>	Får borger medhold i klagen, ændres afgørelsen, og der udarbejdes en bevilling.
<b>Fastholder vi afslaget</b>	Sagen sendes med relevante akter til Ankestyrelsen.
<b>Ankestyrelsen behandler sagen / klagesag afgjort</b>	- Ændre kommunens afgørelse: Der træffes en ny afgørelse i sagen jf. Ankestyrelsens afgørelse. - Stadfæste kommunens afgørelse: Der foretages ikke yderligere. - Hjemsende til fornyet behandling: Forløb som en ny sag.

## Bilag 4 – Vedr. Ankestyrelsen, stadfæstelser, hjemvisninger mm.

Når en borger klager over en afgørelse, genvurderer Visitationsenheden sagen, og såfremt afgørelsen fastholdes, sendes den konkrete sag med bilag til ankestyrelsen. Ankestyrelsen opgør hvert år en statistik for hver kommune, og med landsgennemsnit

Den nedenstående tabel indeholder en oversigt over de sager Randers kommune har sendt til Ankestyrelsen indenfor henholdsvis Biler (§§ 114 og 115), Boligindretning (§116), Forbrugsgoder (§113) og Hjælpemidler (§112). En oversigt med referencetal til landsgennemsnit i perioden 2016-2020.

Tabellen skal læses som det første tal i rubrikkerne er antal i Randers Kommune og det andet tal er landsgennemsnittet. Det for henholdsvis år 2016, 2017, 2018, 2019, og 2020, i 4 overordnede kategorier.

Biler §§ 114 og 115	Antal sager i stk. Randers-Danmark	Stadfæstet i % Randers-Danmark	Hjemvist i % Randers-Danmark	Ændret i % Randers-Danmark
2016	11 – 566	36 - 58	55 - 33	9 – 9
2017	7 – 594	43 - 66	57 - 30	0 – 4
2018	5 – 575	40 - 65	60 - 30	0 – 5
2019	3 – 355	100 - 68	0 - 30	0 – 2
2020	22 – 784	23 - 69	68 - 26	9 – 5

Boligindretning §116	Antal sager i stk. Randers-Danmark	Stadfæstet i % Randers-Danmark	Hjemvist i % Randers-Danmark	Ændret i % Randers-Danmark
2016	7 – 244	100 - 82	0 - 13	0 – 5
2017	3 – 248	100 - 76	0 - 18	0 – 6
2018	5 – 257	80 - 82	20 - 14	0 – 4
2019	5 – 203	80 - 78	20 - 19	0 – 3
2020	4 – 227	100 - 81	0 - 16	0 – 3

Forbrugsgoder §113	Antal sager i stk. Randers-Danmark	Stadfæstet i % Randers-Danmark	Hjemvist i % Randers-Danmark	Ændret i % Randers-Danmark
2016	4 – 387	75 - 84	25 - 9	0 – 7
2017	9 – 306	78 - 76	22 - 19	0 – 5
2018	3 – 357	100 - 77	0 - 15	0 – 8
2019	7 – 431	86 - 76	14 - 19	0 – 5
2020	9 – 454	78 - 78	11 - 15	11 - 7

Hjælpemidler §112	Antal sager i stk. Randers-Danmark	Stadfæstet i % Randers-Danmark	Hjemvist i % Randers-Danmark	Ændret i % Randers-Danmark
2016	25 – 1280	80 - 77	12 - 15	8 – 8
2017	37 – 1570	86 - 66	9 - 30	5 – 4
2018	40 – 1970	70 - 78	27 - 18	3 – 4
2019	21 – 1774	86 - 73	14 - 21	0 – 6
2020	35 – 1835	85 - 78	9 - 28	6 – 4

### Afgørelsestyper

- Stadfæstelse betyder, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse.
- Hjemvisning betyder, at Ankestyrelsen sender sagen tilbage til kommunen, som er førsteinstans. Kommunen skal behandle sagen og afgøre den igen. Grunden til, at vi hjemviser en sag, kan for eksempel være, at der mangler oplysninger, eller at der er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl
- Ændring/ophævelse betyder, at afgørelsen er forkert, og at Ankestyrelsen har ophævet kommunens afgørelse.

Der ses såvel på landsplan og i Randers Kommune en generel stigning af sager som behandles af Ankestyrelsen.

Konkret har der på landsplan været en stigning i fra 2467 sager i 2016 til 3300 sager i 2020 og i Randers Kommune fra 47 sager i 2016 til 70 sager i 2020. Randers ligger procentuelt over det gennemsnitlige stigning af antal sager på landsplan, hvor ankede bilsager i år 2020 udgør den væsentligste årsag.

Procentuelt får Randers stadfæstet flere sager ved §112, §113, og §116 end på landsplan (Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse)

Den generelle stigning i ankede sager må formodes at være udtryk for øget kompleksitet i sagerne, samt at borgerne har et større fokus på retssikkerhed.

Visitationsenhedens sagsmængde er delvist afledt af et større antal klager som skal genvurderes, og såfremt afgørelsen fastholdes, sendes den konkrete sag med bilag til ankestyrelsen som kan have 3 udfald, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse, at Ankestyrelsen sender sagen tilbage til kommunen for yderligere sagsbehandling, eller at afgørelsen er forkert.

## Bilag 5 – Hittidige indsatser vedr. visitationsteamet

Der har været flere hittidige indsatser med henblik på at optimere sagsbehandlingen. Det værende tilførsel af ressourcer, arbejde med fraværsreduktion og udvikle/justere metoder og procedurer.

I forlængelse af Omsorgsrådets, og senere hele kommunens, øgede fokus på at reducere fravær, blev konsulent firmaet AM-Gruppen A/S ved Carsten Ditlefsen bedt om at hjælpe yderligere med at optimere Visitationsenhedens sagsbehandling af hjælpemidler.

I arbejdsnotat og afrapporteringer fra 2019 er beskrevet, at der blev opbygget systemer til at skabe overblik over sagerne, ventetiden, tidsfristerne mv. (Hvilket er en væsentligt aktiv for ledelsesinformation, og for denne hosliggende hjælpemiddelanalyse).

Det skete ved en systemgennemgang, hvor der blev justeret ud fra mulighedernes gunst i sagsbehandlingsværktøjet KMD Nexus.

Der blev lavet opgørelse over sager og vurderet, at selve sagsbehandlingen foregår effektivt, når sagen opstartes, og det konkluderedes, at sagsbehandlingsfristerne forventeligt kunne overholdes, såfremt der ikke var større ventelister.

Der blev i samarbejde med medarbejderne gennemgået "sags-flow" i Visitationsenheden, og sags-flowet er anvendt til at optimere Nexus til sagshåndteringen.

AM-Gruppen vurderede ultimo 2019, at der fortsat var et potentiale i forhold til at reducere ventetiden for borgerne med følgende forslag:

- Skabe en kultur med fokus på at levere afgørelser indenfor den fastsatte afgørelsesfrist
- Skabe en forbedringskultur, hvor der løbende arbejdes med at forbedre procedurer
- Optimering af systemet Nexus i forhold til sagsbehandlingen
- Fælles kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til at anvende Nexus systemet
- Færdiggørelse af processen med at udarbejde procedurer til de daglige arbejdsgange
- Iværksættelse af et overblik over behandlede sager, mest akutte sager, flaskehalse osv.
- Reducering af "tidsrøvere" og spildtid i forbindelse med sagsbehandlingen

Der har efterfølgende været orienteringspunkter til orientering på omsorgsudvalget, og senest d. 8. april 2021, hvor der blev orienteret om, at der siden 2019 har været fokus på ovenstående samt:

- Samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere
- Kommunikation med borgerne i breve og på hjemmesiden (det arbejdes der fortsat med)
- Deltagelse i den rehabiliterende indsats
- Fokus på fagligheden, herunder ansættelse af faglige koordinører
- Konsulentbistand med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne
- Kvalitetssikring af procedurer
- Registreringspraksis
- Etablering af generel forbedringskultur
- Trivsel og sygefravær

At der på Hjælpemiddelområdet er iværksat en række tiltag for at forbedre overholdelsen af sagsfristen bl.a. anvendelse af hjælpemiddelkonsulenter, samarbejde med eksterne samarbejdspartnere (hjælp ved bilsager) og opnormering af medarbejderstaben med én fuldtidsstilling. De seneste måneder blev der prioriteret at give medarbejderne ro til sagsbehandling og oplæring af nye medarbejdere. Der er derfor ikke iværksat yderligere tiltag.

Byrådet besluttede d. 8. marts 2021, at der skal udarbejdes en analyse af hjælpemiddelområdet med særligt henblik på sagsbehandlingsfristerne, med et vedtaget kommissorium for arbejdet, hvilket er hosliggende rapport.

## Bilag 6 - Sammenligninger med andre kommuner

Randers Kommune har lavet en forespørgsel til andre sammenlignelige kommuner og har modtaget materialer fra henholdsvis Kolding, Roskilde, Silkeborg, Skanderborg, Slagelse, Vejle og Aalborg.

Randers kommune har ved forespørgslerne vedhæftet kommunens sagsbehandlingsfrister pr. kategori, det samlede antal sager, samt angivet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for henholdsvis de sager, som blev behandlet indenfor, og de som ikke blev indenfor sagsbehandlingsfristen.

Desværre har det ikke været muligt at få direkte sammenlignelige tal. Det skyldes blandt andet, at kommunerne har forskellige datagrundlag at trække på, at kommunerne har væsentlige forskellige organiseringer, hvorfor informationsbehovet også er forskellige, og at kommunernes opgørelsespraksis er forskellige.

Der er udarbejdet et skema med kommunernes vedtagne sagsbehandlingsfrister.

Oplysningerne er hentet fra kommunernes hjemmesider:

Vedtagne sagsbehandlings frister pr område, pr kommune	Randers	Kolding	Roskilde	Silkeborg	Skanderborg	Slagelse	Vejle	Aalborg	Sønderborg	Viborg
Hjælpe midler efter serviceloven §112	6 mdr.	2 mdr.	2 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	1 mdr.	4 mdr.	2 mdr.	-	4 mdr
Hjælpe midler som forbrugsgoder serviceloven § 113	6 mdr.	3 mdr.	2 mdr.	4 mdr.	4 mdr.	2 mdr.	2 mdr.	2 mdr.	1,5 mdr	6 mdr
Handicap Biler efter serviceloven § 114	7,5 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	12 mdr.	8 mdr.	12 mdr.	8 mdr.	8 mdr	6 mdr
Mindre boligændringer efter serviceloven § 116	1,5 mdr.	2 mdr.	4 uger	4 mdr.	-	2 mdr.	4 mdr.	2 mdr.	1,5 mdr	-
Større boligændringer efter serviceloven §116	12 mdr.	-	7,5 mdr.	10 mdr.	6 mdr.	2 mdr.	9 mdr.	8 mdr.	-	6 mdr

Det bemærkes at der er ikke fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid i forvaltningsloven eller anden lovgivning. Det er imidlertid et grundlæggende krav til forvaltningen, at afgørelser skal træffes så hurtigt, som det er muligt og forsvarligt. En myndighed bør opstille målsætninger for, hvor hurtigt den tilstræber at behandle sager hvor myndigheden skal træffe afgørelser i forhold til borgere og virksomheder.

Sagsbehandlingsfristerne oplyses lidt forskelligt, her at nogle kommuner opdeler med yderligere underkategorier eller definere som individuel sagsbehandlingsfrister.

## Nedenstående beskrivelser om de 8 kommuner

### Randers Kommune (98.000 indbyggere)

Randers har opdelt hjælpemiddelvisitationen i henholdsvis

- De tre ældreområder, Nord, Syd og Vest, som er organiseret med terapeuter på centre og i hjemmepleje- distrikterne, som også sagsbehandler standardhjælpe midler §112 – Voksne (rollator, manuel kørestol, badebænke m.m.) SUL §140 (genoptræning ved sundhedslov) samt et væsentligt antal APV redskaber (arbejdsredskaber til plejepersonaler). Der er cirka 50 terapeuter, som kan visitere hjælpemidler.
- Den centrale Visitationsenhed sagsbehandler større/specialiserede hjælpemidler, børnehjælpe midler, IKT hjælpemidler og forbrugsgoder, støtte til bil og boligindretning, samt kropsbårne hjælpemidler (behandles af to administrative medarbejdere). Hjælpe midde teamet har 10 fastansatte terapeuter, to vikarer, en koordinator samt deler leder og jurist med de øvrige teams. Teamet er organiseret inden for 6 specialer:
  - 1) Hjælpe midler visitation § 112, 113 (her yderligere opdelt i bariatri, siddestillingsanalyser, lejrning, elscotere/ståstøttestole),
  - 2) Midlertidige hjælpemidler §113 B, 3) Boligændringer § 116, 4) Børnehjælpe midler § 112, 113, APV, 5) Kommunikation § 112, 113, 6) Støtte til bil, særlig indretning § 114.

### Kolding kommune (93.000 indbyggere)

Kolding har samlet hjælpemiddelvisitation i samme enhed.

- Enheden består af en afdelingschef, en faglig koordinator, 2 der tager sig af kropsbårne hjælpemidler, 1 administrativ medarbejder, 3 på bilområdet, og øvrige 22 varetager hjælpemidler i forhold til servicelovens § 112, 113 og 116, på det de kalder udlånsområdet. Udlånsområdet tager sig også af APV redskaber og administrerer ligeledes træningsområdets hjælpemidler. Kolding oplyser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstidsopgørelse er positivt påvirket af, at enheden også behandler de hurtigere sagsbehandlingstyper, som er organisatorisk adskilt i Randers.

### Roskilde Kommune (89.000 indbyggere)

Roskilde har samlet det meste i samme enhed.

- Hjælpe midde lenheden sagsbehandler boligændringer, forbrugsgoder, tekniske hjælpemidler, bilsager og APV redskaber til hjemmeplejen til borgere i eget hjem. Både sager til børn og voksne uanset alder og uanset boligform. Plejecentrene sagsbehandler egne APV redskaber og nogle basishjælpe midler i form af bl.a. badebænke. Enheden består af 18 terapeuter, 1 afdelingsleder, 1 som bevilger personlige hjælpemidler, 1 som sagsbehandler servicehund, og 2 deltager i bilsager i forbindelse med økonomiberegninger.

### Silkeborg kommune (95.000 indbyggere)

Silkeborg er ved at implementere en ny struktur, som er en inddeling i såkaldt afklarende forløb og længerevarende forløb. De afklarende forløb er henvendelser fra nye borgere eller forløb, som er vurderet til at kunne sagsbehandles relativt hurtigt, og hvor borger ikke forventes at få behov for yderligere hjælpemidler.

De længerevarende forløb er til borgere med kroniske lidelser/sygdomme, som forventes at få behov for yderligere sagsbehandlinger, da deres sygdomme udvikler sig.

I det længerevarende forløb er der sagsbehandling på biler, børn, bolig, el-kørestole, formstøbte kørestole, og special tilpasset kørestole (paraplegikere og lignende diagnoser).

I det afklarende forløb ligger de mere gængse hjælpemidler, kørestole af forskellige typer og el-køretøjer/hjælpemotor.

På sigt skal visitation af §83, 83A tænkes ind i at kunne bevilge de små hjælpemidler såsom badebænk, toiletforhøjer mm. APV (arbejdsredskaber) varetages af hjemmeplejen og et arbejdsmiljøteam.

#### Skanderborg Kommune (63.000 indbyggere)

Skanderborg har arbejdet med at ændre fokus fra specialer til faglige fokusområder, og har været i gang med at implementere en organisering med modtagelses-, center-, og en backfunktion. Center- og modtagelsesfunktionen bemannes på skift med de samme medarbejdere, mens backfunktion bemannes af medarbejdere, der arbejder i et særskilt team. Formålet er at adskille sager med længere sagsbehandlingstid fra sager med kortere sagsbehandlingstid.

Modtagelsesfunktionen løser administrative opgaver, som ikke kræver hjemmebesøg, og som tilstræbes at blive løst samme dag eller om morgenen næste dag. Medarbejderen tager som udgangspunkt ikke sager med sig videre. Centerfunktionen løser sager, der kræver hjemmebesøg og/eller har længere sagsbehandlingstid. Det gælder dog ikke sager, der vedrører børn, biler og større boligsager, som varetages af backfunktionen.

#### Vejle kommune (116.000 indbyggere)

Vejle har samlet det meste i samme enhed.

De er organiseret med specialer ved biler, bolig, kropsbårne hjælpemidler, syn og sygeplejeartikler. Øvrige områder er præget af generalist funktioner, da det vurderes, at en yderligere opdeling kan medføre et relativt uhensigtsmæssigt højt ressourceforbrug i egen faglighed i løsninger.

Vejle oplyser at have fokus på mulige udgiftsdrivere, såsom nyudviklet hjælpemidler, og produkter indenfor sygepleje mm.

#### Aalborg kommune (217.000 indbyggere)

Aalborg har valgt, at alle terapeuter, som kan bevilge hjælpemidler, herunder småhjælpemidler, til borgere over 18 år, er ansat i Visitationsenheden.

- Aalborg har to visitationsafdelinger på voksenområdet.  
Den ene arbejder med borgere med varigt behov for hjemmepleje. En borgergruppe, der ofte kræver tæt samarbejde med hjemmepleje og plejehjem. Her arbejder terapeuterne med alle typer hjælpemiddelsager.  
Den anden afdeling har fokus på at gøre borger selvhjulpel med rådgivning og vejledning, her anbefales køb af forbrugsgoder, bevilge træningsforløb eller bevilling af hjælpemidler. Aalborg har valgt at specialisere nogle til at behandle ansøgninger om sanseintegrations-produkter (kugle-kædedyner o.lign. produkter), psykiatriske servicehunde, arm- og benproteser.
- Aalborg har et bilteam, der dækker begge afdelinger. Dette team arbejder selvstændigt og sagsbehandler alle bilansøgninger/indretning i bil.

Koordinatorer, selvhjælpsterapeuter, sagsbehandlere og hjælpemiddeltherapeuter er samlet på samme adresse, og Aalborg har fokus på at sagsbehandlernes opgaver skal ses i sammenhæng med borgerens øvrige hjælpe- behov. På få områder anvendes eksterne konsulenter, eks. ved kørestolsansøgninger. Når sagsbehandler har vurderet, hvilket produkt borger er berettiget til, kan sagsbehandler vælge at lade en konsulent fra valgte leverandører foretage en del af det praktiske eller til at lave siddestillingsanalyse.

#### Viborg kommune (97.000 indbyggere)

Viborg er organiseret således at visitationen håndtere generelle hjælpemidler, kropsbårne hjælpemidler, forbrugsgoder, boligændringer, handicpbiler, samt handicpkørsel, individuel befordring og boligrådgivning. Der er ansat 16 visitatorer på hjælpemiddelområdet, svarende til 13,8 fuldtidsstilling

APV hjælpemidler og servicekald (nødkald) håndteres i driften – de bestiller selv direkte på Hjælpemiddelservice og brandstationen.

Syn, høre og kommunikations hjælpemidler håndteres på Center for Kommunikation og Undervisning i samarbejde med Skive Kommune

Kompetencen til at træffe afgørelse på mindre hjælpemidler er uddelegeret til driften og de trænende terapeuter – de bestiller selv hjælpemidlerne direkte på Hjælpemiddelservice

Viborg har endvidere såkaldt Kvik Service 2 gange om ugen. Hvor der sidder 3 visitatorer fra 8-15 som håndtere telefoner, advis, MedCom, ansøgninger, post m.m.



Viborg oplever ligeledes udfordringer ved sagsbehandlingstiderne, særligt den passive tid – altså fra sagen modtages, til sagen påbegyndes, hvilket tilskrives antallet af ansøgninger ift ressourcer.

#### Slagelse Kommune (79.000 indbyggere)

Slagelse er organiseret med 1 områdeleder for tre underafdelinger - genbrugshjælpe midler, kropsbårne hjælpe midler og hjælpe mideldepotet og 1 kvalitetssikringskoordinator/stedfortræder for områdelederen

##### Om genbrugshjælpe midler

Her arbejder der 16 terapeuter, p.t. yderligere tre vikarer, fire administrative sagsbehandlere. De administrative sagsbehandlere er første kontakt med afdelingen. Tager telefoner, fordeler ansøgninger, tager lette ekspeditionssager (morsafhentninger, reparationer, badetaburetter mv.) samt en masse administrativt arbejde.

Der sidder 6 terapeuter i akutteam og tager større reparationer, udskrivelser, APV-hjælpe midler til hjemmeplejen, tryksår og rollatorsager, der ikke kræver hjemmebesøg. De resterende terapeuter fordeler semi-akut, rollatorsager og ventelistesager, som alle som udgangspunkt kræver hjemmebesøg.

##### Om Kropsbårne hjælpe midler, og IKT hjælpe midler

Her arbejder 2 kontinenssygeplejersker, 1½ bilsagsbehandler, og en sagsbehandler og fire administrative sagsbehandlere.

Genbrugshjælpe midler er fysisk placeret med depotets værksted og vaskefaciliteter. På samme matrikel er der en bygning, der indeholder de kropsbårne hjælpe midler og bilsagsbehandlerne. På en tilstødende matrikel har vi vores rene hjælpe mideldepot. Hjælpe mideldepotet er bemanded med 2 lagerfolk, 1 vaskemand, 2½ teknikere, ½ nødkald og nøgle-mand og fire hjælpe midelchauffører

#### Sønderborg kommune (75.000 indbyggere)

Har samlet flere visitationsområder i samme organisation.

Sønderborg har samlet hjælpe midelvisitation i en samlet forvaltningsmyndighed som endvidere består af Visitationen (visitering af praktisk og personlig hjælp samt plejeboliger) og Handicap og Psykiatri (visitering til botilbud, §85 støtte, BPA ordninger, merudgifter m.m.). I samme hus sidder også stabsfunktionen til velfærdsafdelingen (økonomi, jurister, IT m.m.) sammen med en del fagkonsulenter for udførerdelen.

Hjælpe midlafdelingen består af 37 medarbejdere fordelt på 6 teams med en afdelingsleder. Derudover er der ansat en fagkonsulent som sidder med udviklings- og kvalitetsopgaver for hjælpe midlafdelingen. Der er tilsvarende fagkonsulenter ansat for Visitation og Handicap og Psykiatri.

##### Hjælpe midlafdelingen:

###### Team 1 -Kropsbårne Hjælpe midler

4 sagsbehandlere behandler alle ansøgningerne om kropsbårne hjælpe midler efter Service Lovens §112 og §113. Medarbejderne er HK uddannet. Når sagsbehandlingstiden ikke overholdes skyldes det oftest ventetid på lægeoplysninger eller oplysninger fra andre samarbejdspartnere.

###### Team 2 -Udlånshjælpe midler

15 sagsbehandlere, heraf er 12 ergoterapeuter og 3 er fysioterapeuter behandler ansøgninger om hjælpe midler, forbrugsgoder og boligændringer efter Servicelovens §§ 112, 113 og 116. Både til borgers egen selvhjulpethed og af APV hensyn (primært i fht. plejen) og til trykafledning. Uanset faglighed, varetager de samme funktioner.

De 12 sagsbehandlere er fordelt i faste områder. Dvs. de sagsbehandler på hjælpe midler i et fast hjemmeplejedistrikt og har alle et fast plejecenter tilknyttet.

2 sagsbehandlere har udelukkende børnesager. Dvs. de sagsbehandler på ansøgninger om hjælpe midler til alle borgere i Sønderborg Kommune under 18 år, og 1 sagsbehandler er ansat som 'flyver' og dækker de områder og sager, hvor der er brug for hjælp, grundet ekstra mange opgaver i en periode, fravær i gruppen m.m.

###### Team 3 -Transportteam

3 sagsbehandlere hvoraf 2 er ergoterapeuter og 1 er socialrådgiver, som sidder både med ansøgninger om støtte til køb af bil, særlig indretning og reparationer efter Servicelovens §114, samt el-køretøjer, tre-hjulede cykler og knallerter efter Servicelovens §§ 112 og 113.

###### Team 4 -Kontinenssteamet

2 sagsbehandlere som er sygeplejersker med speciale i inkontinens.

###### Team 5 -Kompressionsteamet

2 sagsbehandlere, hvoraf en sygeplejerske og en social og sundhedsassistent, som behandler ansøgninger om kompressionsstrømper efter Servicelovens §112. Dette involverer måltagning, vurdering, bestilling m.m.

###### Team 6 -CHK (Center for Hjælpe midler og Kommunikation)

11 medarbejdere, der er fordelt på forskellige faggrupper som et speciale team som håndterer opgaver omkring kommunikationsudfordringer i forhold til borgere med tale-, høre- og synsproblemer. Det er undervisning samt behandling af ansøgninger om hjælpe midler på CHK området indenfor servicelovens § 112 og 113.