

Forslag til nye sagsbehandlingstider til hjælpemidler efter Serviceloven

22/10324 Åben Sag

Sagsgang

VPU, høring, VPU

Sagsfremstilling

Norddjurs Kommune behandler ansøgninger om hjælpemidler efter Servicelovens § 112, §113, §114 og §116. Som Voksen- og Plejeudvalget tidligere er blevet orienteret om, har det siden 2021 ikke været muligt at overholde de politisk besluttede tidsfrister for sagsbehandling af ansøgninger på disse områder.

Voksen- og Plejeudvalget har på sit møde den 26. oktober 2022 derfor truffet beslutning om, at der primo 2023 skal udarbejdes nye sagsbehandlingsfrister for ansøgning af hjælpemidler.

Siden november 2022 har Visitation og hjælpemidler arbejdet med 3 tiltag for at reducere sagsbehandlingstiden:

1. Kvikservice på hjælpemiddeldepotet på Kalorievej
2. Ingen direkte sagsbehandling i telefonen. Hensigten er, at sager behandles i den rækkefølge de modtages, uanset om ansøgningen kommer pr. telefon eller elektronisk
3. Reduktion af telefontiden med en telefonfri dag om ugen

Det har endnu ikke været muligt at nå en fuld implementering af alle tiltag, da visitationen har varetaget andre og mere presserende opgaver i forbindelse med de besluttede reduktioner af serviceniveau for budget 2023.

Det er dog lykkedes at reducere den gennemsnitlige sagsbehandlingstid med ca. 3 uger på ukomplekse sager ved fuld implementering af tiltag 2 med ”Ingen direkte sagsbehandling i telefonen”.

Der arbejdes fortsat på at få de resterende tiltag implementeret fuldt ud i løbet af første halvår af 2023, og der er en forventning om, at sagsbehandlingstiden vil kunne reduceres yderligere. Det

bliver dog ikke muligt at nå et niveau, der kan efterleve de nuværende vedtagende frister, og der er derfor udarbejdet et forslag til nogle realistiske frister.

Forslag til nye sagsbehandlingsfrister fremgår af kolonne 4 i skemaet nedenfor. Desuden er vedlagt et bilag, hvor de øvrige tre klyngekommuners frister fremgår til sammenligning.

Område	Aktuel sagsbehandlingstid	Vedtaget sagsbehandlingsfrist	Forslag til ny sagsbehandlingsfrist
Genbrugshjælpemidler – basis hjælpemidler	12 uger Der er stor usikkerhed om det præcise antal uger, da ældre sager, som har ligget længere, endnu er en del af datamaterialet. Det forventes reduceret væsentligt, når den nye praksis omkring lige sagsbehandling er slået fuldt igennem.	3 hverdage	6 uger
Kropsbårne hjælpemidler	13 uger Der arbejdes pt. på ændring af arbejdsgange, der skal reducere sagsbehandlingstiden til den vedtagne frist.	6 uger	6 uger
Hjælpemidler og forbrugsgoder og mindre bolig ændringer	12 uger Der ses pt. en kortere sagsbehandlingstid end forslaget til ny frist. Årsagen til forslag om yderligere øgning af tiden er, at der fremadrettet vil	6 uger	15 uger

	blive prioriteret basis-hjælpemidler først, da disse ofte gør borgeren mere selvhjulpnen i boligen.		
Biler	6 måneder fra ansøgningstidspunkt til opstart af sag Sagsbehandlingstiden kan ikke udregnes som de øvrige, da processen er meget længere og involverer både test og indhentning af oplysninger fra både borger og læge.	Opstart inden for 5 hverdage.	52 uger
Boligændringer - større	Der har ikke været sager i 2023. (Erfaringen viser, at større boligsager som udgangspunkt tager minimum et år fra der ansøges, til der foreligger tegninger samt byggetilladelser, og arbejdet er udført.)	8 uger	52 uger

Forslag til nye sagsbehandlingstider til hjælpemidler efter Serviceloven sendes til høring i Ældrerådet og Handicaprådet. Høringsfristen er fastsat til den 17. april 2023.

Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder

Punktet har sammenhæng til Norddjurs Kommunes Ældrepolitik.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Lovgrundlag

Serviceovens §112, §113, §114, og §116.

Lov om specialundervisning for Voksne §1.

Indstilling

Sundheds- og Omsorgschefen indstiller, at forslag til nye sagsbehandlingsfrister sendes til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Beslutning i Voksen- og plejeudvalget den 29-03-2023

Godkendt.

Diana Therese Mikkelsen (Æ) deltog ikke i behandling af punktet.

Sagsfremstilling

Voksen- og Plejeudvalget besluttede på sit møde den 29. marts 2023, at forslag til nye sagsbehandlingsfrister til hjælpemidler efter Serviceoven sendes til høring i Ældrerådet.

Høringsfristen er fastsat til den 17. april 2023.

Indstilling

Formanden indstiller, at Ældrerådet udarbejder et høringssvar til forslaget til nye sagsbehandlingsfrister til hjælpemidler efter Serviceoven.

Beslutning i Ældrerådet den 13-04-2023

Forvaltningen gjorde opmærksom på, at der i skemaet i sagsfremstillingen er angivet en frist på ”3 hverdage” for genbrugshjælpemidler. Dette er dog en fejl, da der i dag er en frist på op til 6 uger.

Ældrerådet tager sagsbehandlingsfristerne til hjælpemidler til efterretning.

Ældrerådet undrer sig dog over, at sagsbehandlingsfristerne på biler og boliger er meget kortere i de øvrige klyngekommuner end i Norddjurs Kommune.

Bilag:

1 - Åben Oversigt over klyngekommuners sagsbehandlingstider på (34775/23) (H)
3445706 hjælpemiddelområdet