

Sagsbehandlingstider for visitation til hjælpemidler efter Serviceloven

22/10324 Åben Sag

Sagsgang

VPU

Sagsfremstilling

Voksen- og Plejeudvalget blev på udvalgsmødet 24. august 2022 orienteret om udfordringer med at overholde de politisk vedtagne sagsbehandlingstider inden for hjælpemiddelområdet. Forvaltningen har undersøgt årsagen til de øgede sagsbehandlingstider og beskriver igangsatte og nye tiltag til at afkorte de aktuelle ventetider. Voksen- og Plejeudvalget skal tage stilling til, om de politisk besluttede sagsbehandlingstider skal revideres.

Årsagerne skal findes i flere faktorer:

1. Antallet af henvendelser er stigende, idet der er sket en stigning i antallet af udskrivelser og genoptræningsplaner (SUL § 140) fra sygehuset.
2. Komplexiteten i sagerne er øget. Der er inden for de sidste 2 år sket en afkortning af indlæggelsestiden, hvilket ofte betyder, at borgerne er ”dårligere” ved udskrivelsen, og derved har et øget behov for både pleje og hjælpemidler.
3. Opsigelse af aftalen med regionen omkring midlertidigt udlån (SEL§113B). Indtil august 2020 var der en samarbejdsaftale omkring udlån af midlertidige hjælpemidler, der indebar, at sygehuset f.eks. udleverede krykker m.v. til borgerne. Denne aftale blev opsagt, og opgaven overgivet til kommunerne, uden at der fulgte midler med.
4. Ulighed i sagsbehandlingstiden, da der tilbydes sagsbehandling af ukomplekse ansøgninger og træffes afgørelse over telefonen i telefontiden. Tidligere var telefontiden alle hverdage mellem kl. 8-15. Antallet af opkald har været massivt, og dokumentationen af sagerne er først blevet udfærdiget efter telefontiden. Det har almindeligvis betydet, at mindst en arbejdsdag efter en telefonvagt er blevet brugt til at få afsluttet sagerne. Konsekvensen har været, at elektronisk indkomne ansøgninger er kommet ”bag i køen”, og har derved fået en betydelig længere sagsbehandlingstid end telefonhenvendelser.

Da der fra Regionens side ønskes en øget produktivitet, må det antages, at det øgede flow vil fortsætte. Der gøres mange tiltag i sygehusregi for, at borgeren har så lidt indlæggelsestid som

overhovedet muligt og med rette. Det er derfor op til kommunerne at imødekomme den øgede efterspørgsel på bl.a. hjælpemidler.

Indtil nu har det været muligt at efterkomme den ”akutte” efterspørgsel i forbindelse med udskrivelser, så borgerne har det rette hjælpemiddel ved hjemkomsten fra sygehus. Det har dog haft den konsekvens, at ”almindelige” ansøgninger fra borgere, hvis funktionsniveau over tid er blevet dårligere, har fået længere sagsbehandlingstid, og nu er oppe på gennemsnitlig 13 uger.

Der er gjort flere driftsmæssige tiltag for at minimere sagsbehandlingen, bl.a. er dokumentationen reduceret til et absolut minimum, og træffetiden på telefonen er reduceret fra kl. 8-15 alle hverdage til kl. 8-12 alle hverdage. Dette har nedbragt den gennemsnitlige ventetid med 2 uger.

Forvaltningen iværksætter følgende nye tiltag til at nedbringe ventetiden:

1. Udvidelse af kvikservice på depotet, således at borgere nu kan få behandlet ukomplekse ansøgninger på basishjælpemidler såsom rollator, badetaburet mv. Samtidig er det muligt at få tilrettet hjælpemidlet og tage det med hjem med det samme, så der ikke er ventetid i forhold til levering. Effekten af denne løsning kendes ikke på forhånd, da Norddjurs Kommune har lange afstande, og hjælpemiddeldepotet er placeret i Grenaa. Det vil dog stadig give mulighed for, at mobile borgere eller pårørende selv kan afhente.
2. Ingen afgørelser over telefonen i telefontiden. Alle ansøgninger kommer på en fordelingsliste, så prioriteringen af sagen afhænger af ansøgningsdatoen; ikke af henvendelsesformen.
3. Reduktion af telefontiden til 4 dage om ugen i det nuværende tidsrum kl. 8-12.

Ved indførelse af ovenstående 3 tiltag forventes sagsbehandlingstiderne reduceret med yderligere med 4 uger.

Tiltagene forventes effektueret så hurtigt som muligt.

Til trods for indførelse af ovenstående tiltag vil det ikke være muligt at leve op til de politisk besluttede sagsbehandlingstider med den nuværende bemanning. Forvaltningen foreslår derfor, at sagsbehandlingstiderne tages op til revision, og at der udarbejdes forslag til nye

sagsbehandlingstider til behandling på Voksen- og Plejeudvalgets møde i januar 2023. På det tidspunkt forventes det, at effekten af ovenstående tiltag er synlige.

Hvis Norrdjurs Kommunes nuværende politisk besluttede sagsbehandlingstider sammenlignes med klyngekommunerne, har Norrdjurs meget korte frister generelt og en høj tilgængelighed på telefonhenvendelser, hvilket giver god service for borgeren.

Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder

Punktet har sammenhæng til Norrdjurs Kommunes Ældrepolitik.

Økonomiske konsekvenser

Der kan forventes en stigning i antallet af basishjælpemidler, men de økonomiske konsekvenser kendes ikke på nuværende tidspunkt.

Indstilling

Sundheds- og Omsorgschefen indstiller, at

1. orientering om årsager og tiltag til nedbringelse af sagsbehandlingstider tages til efterretning
2. der udarbejdes forslag til nye sagsbehandlingstider til behandling på Voksen- og Plejeudvalgets mødet i januar 2023.

Beslutning i Voksen- og plejeudvalget den 26-10-2022

Ad. 1

Taget til efterretning.

Ad. 2

Godkendt.

Bilag: