

12. Sagsbehandlingstider på hjælpemidler (B)

Sagsnr.: 16-059797K

Åbent

Kompetence

Seniorudvalget.

Beslutningstema

Seniorudvalget kan beslutte, om der skal fastsættes nye sagsbehandlingsfrister på hjælpemiddelområdet.

Indstilling

Konstitueret Sundheds- og Ældrechef indstiller,

- 1. at** Seniorudvalget godkender, at sagsbehandlingsfristen på ventelisteansøgninger på genbrugshjælpemidler udvides til 150 hverdage frem til 1. december 2023.
- 2. at** Seniorudvalget godkender, at sagsbehandlingsfristen på akutte ansøgninger på de kropsbårne hjælpemidler udvides permanent til 5 hverdage.

Sagens indhold

På hjælpemiddelområdet findes to typer af hjælpemidler, henholdsvis kropsbårne og genbrugshjælpemidler. Ansøgninger til hjælpemidler behandles enten som akutte ansøgninger, semi-akutte ansøgninger eller venteliste-/komplicerede ansøgninger. Sagsbehandlingsfristen er følgende:

Akutte ansøgninger: 2 hverdage

Semi-akutte ansøgninger: 20 hverdage

Venteliste-/komplicerede ansøgninger: 65 hverdage

Sagsbehandlingsfristerne er politisk fastsatte og blev senest behandlet af Sundheds- og Omsorgsudvalget i 2011.

Udfordringer med overholdelse af sagsbehandlingsfristen

Genbrugshjælpemidler:

Der har været en stigende ansøgningsmængde de seneste år, som gør det svært at overholde sagsbehandlingsfristen på ventelisteansøgninger. Seniorudvalget blev sidst orienteret om dette den 1. november 2022. Udviklingen fra 2018 - 2022 i ansøgninger er vedlagt i bilag 1. Det er særligt ansøgninger på kugledyner, el-scootere, el-kørestole, kørestole, arbejdsstole, el-døråbnere, skylle-/tørre-toilet, greb og ramper, der overskrider sagsbehandlingsfristen, fordi disse ansøgninger kræver hjemmebesøg i forbindelse med bevilling.

Derudover har implementering af nyt sagsbehandlingssystem i primo 2022 og nyt omsorgs-, lager- og bestillersystem ultimo 2022 medvirket til længere sagsbehandlingstider.

Hjælpemiddelområdet har arbejdet med at øge antallet af telefonvisitationer og udvide sortimentet på akutdepoterne på plejecentre og i hjemmeplejen. Dette har haft en positiv effekt på sagsbehandlingen af de akutte ansøgninger, men ikke den nødvendige effekt på behandlingen af ventelisteansøgningerne.

Kropsbårne hjælpemidler:

Ændring af serviceniveau på kontinensområdet samt langtidssygemelding i 2. halvår af 2022 har givet udfordringer med at overholde de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Området er ved at indhente sagspuklen, så sagsbehandlingsfristerne for de semi-akutte ansøgninger kan overholdes. Kontinensområdet er stadig udfordret.

Derudover er det svært at overholde fristen på 2 hverdage for akutte ansøgninger, da det ofte ikke er muligt at handle på en ansøgning før næstkommende hverdag, samt at det ofte tager mere end en dag at kontakte borger/pårørende/personale/egen læge for yderligere oplysninger.

Sagsbehandlingsfrister i andre kommuner

Administrationen har indhentet sagsbehandlingsfrister fra andre kommuner.

For venteliste-/komplicerede ansøgninger på genbrugshjælpemidler varierer sagsbehandlings-fristerne fra 20 til 195 hverdage i andre kommuner.

For kropsbårne hjælpemidler varierer sagsbehandlingsfristerne for akutte ansøgninger fra 2 til 80 hverdage, hvor Slagelse Kommune er den eneste kommune med en frist på 2 hverdage.

Detaljeret oversigt over fastsatte sagsbehandlingsfrister i andre kommuner er vedlagt i bilag 2.

Forslag til nye sagsbehandlingsfrister

Genbrugshjælpemidler:

De kommuner, som overholder sagsbehandlingsfristerne, har tilrettelagt behandlingen af ansøgninger anderledes end Slagelse Kommune. Nogle kommuner har CPR-nummer-inddeling, andre booker hjemmebesøg 2 måneder frem i tiden, og andre er inddelt i områder. Hjælpemiddelområdet i Slagelse Kommune har ikke den form for arbejdstilrettelæggelse.

Derudover differentierer Slagelse Kommune ikke på sagsbehandlingsfrister, hvilket giver udfordringer med at træffe afgørelse indenfor sagsbehandlingsfristen på de sager, som er svært komplicerede. Det kan eksempelvis være, hvis der søges om større boligændringer.

Hjælpemiddelområdet har indbudt relevante kommuner til en drøftelse om fordele og ulemper ved måder at tilrettelægge sagsbehandlingen. Dette med henblik på at finde ny måder at tilrettelægge arbejdet på hjælpemiddelområdet, som mere effektivt udnytter personaleressourcerne i afdelingen, herunder at udarbejde en model for differentierede sagsbehandlingsfrister.

Hjælpemiddelområdet forventer at kunne implementere en ny model i efteråret 2023 og foreslår derfor, at sagsbehandlingsfristen på ventelisteansøgninger på genbrugshjælpemidler i perioden frem til 1. december 2023 ændres fra 65 til 150 hverdage (30 uger).

Estimeret ud fra 2022 tal vil antallet af ansøgninger, der kan blive berørt af den ændrede sagsbehandlingsfrist være omkring 729 ud af 11.225 ansøgninger på et år. Det vil berøre hjælpemidler som udskiftning af kørestole, el-scootere, arbejdsstole samt små og store boligindretninger. Udskiftning af kørestole, som er presserende, i forhold til funktion, vil blive behandlet som en akut eller semi-akut ansøgning.

Kropsbårne hjælpemidler:

For akutte ansøgninger foreslår administrationen, at sagsbehandlingsfristen øges fra 2 til op til 5 hverdage, så der kan indhentes relevante oplysninger for afgørelsen indenfor tidsfristen.

Retligt grundlag

Efter § 3, stk. 2 i den sociale retssikkerhedslov skal kommunen fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet på de enkelte sagsområder. Sagsbehandlingsfristerne skal være realistiske og afspejle hurtighedsprincippet.

Handlemuligheder

Seniorudvalget har følgende handlemuligheder i forhold til genbrugshjælpemidler:

A. Beslutte at udvide sagsbehandlingsfristen på ventelisteansøgninger til genbrugshjælpemidler fra 65 til op til 150 hverdage frem til 1. december 2023.

B. Beslutte at fastholde sagsbehandlingsfristen på op til 65 hverdage på ventelisteansøgninger til genbrugshjælpemidler.

C. Beslutte en anden sagsbehandlingsfrist på ventelisteansøgninger til genbrugshjælpemidler.

Seniorudvalget har følgende handlemuligheder i forhold til kropsbårne hjælpemidler:

D. Beslutte at ændre sagsbehandlingsfristen på akutte ansøgninger på det kropsbårne hjælpemiddelområde permanent fra 2 til 5 hverdage.

E. Beslutte at fastholde sagsbehandlingsfristen på de akutte ansøgninger for det kropsbårne hjælpemiddelområde på 2 hverdage.

F. Beslutte en anden sagsbehandlingsfrist på akutte ansøgninger på det kropsbårne hjælpemiddelområde.

Vurdering

Administrationen vurderer, at det er nødvendigt at tilrettelægge arbejdet anderledes på hjælpemiddelområdet for at nedbringe sagsbehandlingstiderne, herunder at der skal udarbejdes en model for differentiering af sagsbehandlingsfrister på forskellige hjælpemidler.

Administrationen vurderer, at det ikke er realistisk at overholde sagsbehandlingsfristen på 2 hverdage på akutte ansøgninger på det kropsbårne hjælpemiddelområde, da der ofte skal indhentes yderligere oplysninger før ansøgningen kan behandles.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Ingen bemærkninger.

Tværgående konsekvenser

Ingen bemærkninger.

Sagens videre forløb

Seniorudvalget får forelagt en ny sag med status på implementeringen og overholdelse af sagsbehandlingsfristerne samt beslutning af model for differentiering af sagsbehandlingsfrister i november 2023.

Beslutning i Seniorudvalget den 7. februar 2023

Fraværende: Ingen

V, SF og A fremsatte følgende ændringsforslag til At. 1: At ventetiden på genbrugshjælpemidler udvides til 130 dage.

For forslaget stemte: V, SF og A.

C undlod at stemme

C fremsatte følgende ændringsforslag til At.2: At ventetiden på akutte hjælpemidler fastholdes til 2 dage

For forslaget stemte C

Imod forslaget stemte V, SF og A

At. 2: Godkendt

C stemte imod.

Udvalget bemærker, at de ønsker en status på sagsventetiderne til mødet i august, da udvalget ønsker at følge op på om ventetiden undervejs kan nedsættes yderligere.

Christopher Trung (C) benyttede sig af sin standsningsret og begærer sagen i byrådet.

Beslutning i Byrådet den 27. februar 2023

Fraværende: Ingen

(V) fremsatte følgende ændringsforslag:

Sagen sendes i høring i Handicaprådet og Seniorrådet. Herefter behandler Seniorudvalget sagen igen inkl. indkomne høringssvar.

For stemte 31: (V), (C), (F), (A), (Ø), (I), (D), (O) og (B).

Bilag

16-059797K-3	Bilag 1- Udviklingen fra 2018 til 2022 på ansøgninger til genbrugshjælpemidler
16-059797K-2	Bilag 2 - Sagsbehandlingstid Hjælpemiddelsområdet jan. 2023