

REFERAT Handicaprådet d. 02-10-2025

Mødedato Torsdag d. 02. oktober 2025 kl. 16:00

Mødested Mødelokale 1 - Stationsvej 38

Mødedeltagere Jeppe Bülow-Lehnsby, Anne Bonné, Tilka Schneider, Berit Lumbye
Siemer, Jacob Netteberg (B), Elisabeth Ildal (C), Randi Mondorf
(V), Anette Maj Billesbølle (A), Christina Olsen

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Implementering af Ældrelov herunder helhedsplejeforløb.....	4
Præsentation og dialog om projekt ”Øget skærmbesøg” i Distrikt Holte.....	7
Evaluering af Handicapprisen 2025.....	8
Klagesagsredegørelse 2024 – det specialiserede børneområde.....	9
Klagesagsredegørelse 2024 – det specialiserede voksenområde.....	11
Klagesagsredegørelse 2024 - Sundhed og Forebyggelse.....	13
Meddelelser.....	17

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

00.01.00-A00-472789

Resume

Dagsorden forelægges til godkendelse.

Sagsfremstilling

Tidsplan:

- Godkendelse af dagsorden (0 min.)
- Implementering af Ældrelov herunder helhedsplejeforløb (60 min.)
- Præsentation og dialog om projekt "Øget skærmbesøg" i Distrikt Holte (30-45 min.)
- Evaluering af handicapprisen 2025 (15 min.)
- Klagesagsredegørelse 2024 - det specialiserede børneområde (10 min.)
- Klagesagsredegørelse 2024 - det specialiserede voksenområde (10 min.)
- Klagesagsredegørelse 2024 - Sundhed og Forebyggelse (10 min.)
- Meddelelser (5 min.)

Medlemmer af Handicaprådet:

- Jeppe Bülow-Lehnsby (formand), DH - Scleroseforeningen
- Jacob Netteberg (næstformand), Kommunalbestyrelsen
- Berit Lumbye Siemer, DH - Ordblindeforeningen Danmark
- Tilka Schneider, DH - Sind Rudersdal (afbud)
- Anne Bonné, Forældreforeningen i Rudersdal
- Elisabeth Ildal, Kommunalbestyrelsen
- Anette Maj Billesbølle, Kommunalbestyrelsen
- Randi Mondorf, Kommunalbestyrelsen

Fra forvaltningen:

- Christina Olsen, områdechef for Social Myndighed og Rådgivning
- Mads Dupont Breddam, specialkonsulent i Social Myndighed og Rådgivning

Gæster på dagens møde:

- Birgitte Grønnegaard Jepsen, afdelingsleder for Rådgivning og Visitation i Sundhed og Forebyggelse
- Irit Sandra Bach Nielsen, implementeringskonsulent i Sundhed og Forebyggelse

Indstilling

Formandskabet foreslår, at dagsorden godkendes.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Punkt 2: Implementering af Ældrelov herunder helhedsplejeforløb

00.18.00-P20-479106

Resume

Social- og Sundhedsudvalget fik på deres møde d. 5. februar 2025 en orientering om Ældrereformen. Ældrereformen består af et lovkompleks bestående af tre hovedlove: Ældreloven, Lov om ældretilsyn og Fritlejeboligloven. Denne sag behandler implementeringen af Ældreloven - i særdeleshed helhedspleje, som udgør et centralt element i Ældreloven.

Forvaltningen har siden lovens vedtagelse arbejdet med at omsætte intentionerne og principperne i Ældreloven og klargøre organisationen til den forandring, som helhedsplejen udgør. Forvaltningen foreslår, at helhedspleje i Rudersdal Kommune leveres i fire overordnede helhedsplejeforløb. Disse præsenteres i sagen og uddybes for Social- og Sundhedsudvalget på mødet.

Ligeledes har forvaltningen udarbejdet en implementeringsplan og plan for kommunikation til borgerne.

Sagen behandles sammen med sagen ”Ældrelov, fritvalgsleverandør” på mødet i Social- og Sundhedsudvalget den 11. juni 2025, og de to sager skal ses i sammenhæng.

På mødet i Social- og Sundhedsudvalget deltager Centerchef for Hjemmepleje og Sygepleje Sidse Schmidt Sørensen og Afdelingsleder for Rådgivning og Visitation Birgitte Grønnegaard Jepsen.

Sagen forelægges Social- og Sundhedsudvalget, Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen til godkendelse af helhedsplejeforløb og formidling heraf på hjemmesiden, og til orientering i forhold til implementeringsplanen.

Handicapråd

Sagen gengives som den blev forelagt i kommunalbestyrelsen d. 26. juni 2025. I kommunalbestyrelsen blev blandt andet helhedsplejeforløbene i Rudersdal Kommune godkendt.

På Handicaprådets møde deltager Afdelingsleder for Rådgivning og Visitation Birgitte Grønnegaard Jepsen og fremlægger sagen.

Sagsfremstilling

Social- og Sundhedsudvalget fik på deres møde den 5. februar 2025 en orientering om Ældrereformen. Ældrereformen består af et lovkompleks bestående af tre hovedlove: Ældreloven, Lov om ældretilsyn og Fritlejeboligloven. Denne sag behandler implementeringen af Ældreloven - i særdeleshed helhedspleje, som udgør et centralt element i Ældreloven.

Ifølge Ældreloven skal hver kommune udvikle helhedsplejeforløb, som tager udgangspunkt i nedenstående principper:

1. En helhedsorienteret indsats med hensyntagen til modtagerens samlede livssituation.
2. Tværfaglighed.
3. Kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen med færrest mulige forskellige udførende medarbejdere i hjemmet.
4. Modtagerens selvbestemmelse og løbende indflydelse på hjælpen.

Helhedspleje skal tildeles som få sammenhængende forløb, som tilrettelægges i et tæt samarbejde mellem det faste, tværfaglige team og den enkelte borger.

Helhedsplejeforløb i Rudersdal Kommune

I Rudersdal Kommune har den kommunale hjemmepleje arbejdet i faste, tværfaglige teams siden d. 1. maj 2024 og borgerne er gradvist blevet visiteret til pakker fra februar 2022 til april 2025. Pakkerne i den kommunale hjemmepleje er bredt defineret, så medarbejderne i samarbejde med borgerne kan vælge den form for hjælp og støtte, det vurderes, at den enkelte borger har behov for. Intentionen er således, at udformningen af indsatsen i høj udstrækning foregår i dagligdagen i samspil mellem borgeren og det faste, tværfaglige team fremfor igennem en formel visitation. Det er derfor forvaltningens vurdering, at den kommunale ældrepleje i Rudersdal allerede i vid udstrækning arbejder i overensstemmelse med lovens intentioner og derfor er langt i forhold til at understøtte ovennævnte principper.

De private leverandører af hjemmepleje i Rudersdal Kommune står stadig overfor en implementering af tværfaglige teams. Forvaltningen har en god dialog med de private leverandører herom, og ser en fælles vej frem.

Overgangen fra pakker til et helhedsplejeforløb giver borgeren og det faste, tværfaglige team større mulighed for i dialog at tilrettelægge og ændre indsatsen løbende. Det understøtter borgers selvbestemmelse og den faglige frisættelse, som er bærende i Ældreloven.

Med udgangspunkt i Ældrelovens principper for helhedspleje foreslår forvaltningen, at tilbud om helhedspleje i Rudersdal Kommune kommer til at bestå af følgende fire forløb:

1. Rehabiliteringsforløb
2. Helhedspleje med aktiverende hjælp
3. Helhedspleje med aktiverende og kompenserende hjælp
4. Helhedspleje med kompenserende og lindrende hjælp

Alle forløb indeholder tilbud om personlig pleje, praktisk hjælp, træning, forebyggelse og rehabilitering, men den gennemsnitlige tid hos borgeren varierer - ligesom det faglige overordnede fokus vil være forskelligt i de fire forløb.

Selve prioriteringen og vægtningen af indsatserne i det enkelte forløb vil ske i det faste, tværfaglige team i samspil med borgeren.

Rehabiliteringsforløbet er et tidsafgrænset forløb, som tilbydes alle nye borgere med behov for hjemmepleje. Nogle borgere bliver efter et rehabiliteringsforløb atter selvhjulpne. De resterende borgere, der fortsat har et behov for hjælp, visiteres til et af de tre helhedsplejeforløb afhængig af deres funktionsniveau.

En nærmere beskrivelse af de fire forløb er vedhæftet i bilag. På mødet i Social- og Sundhedsudvalget vil de fire forløb ligeledes blive præsenteret.

Implementering

Som det fremgår af Ældreloven, skal nye borgere som visiteres til ældrepleje fra den 1. juli visiteres til et helhedsplejeforløb. Borgere, som allerede modtager ældrepleje, revisiteres løbende til helhedsplejeforløb frem mod udgangen af 2026.

Forvaltningen vurderer, at den bedste måde at leve op til Ældrelovens intention er at håndtere overgangen fra de nuværende pakker til de nye helhedsplejeforløb i et tempo der sikre tryghed og de rette kompetencer blandt medarbejderne. Det vil i sidste ende give borgerne den bedste oplevelse af ældreplejen i Rudersdal Kommune.

En forudsætning for at kunne levere helhedsplejeforløb til kommunens borgere, er, at de IT-systemer som hjemmeplejen og plejecentrene arbejder i, kan understøtte de nye helhedsplejeforløb. De nationale leverancer, der muliggør opsætning og dokumentation af helhedsplejeforløbene i ældreplejens IT-system, er ikke modtaget tidsnok til at kunne levere helhedspleje fra den 1. juli. Forvaltningen foreslår derfor, at leveringen af helhedsplejeforløb til kommunens borgere igangsættes fra den 1. september 2025. Dette sikrer tid til den understøttende opsætning af IT systemer og introduktion hertil for medarbejderne på tværs af den kommunale ældrepleje og de private leverandører samtidig med, at der tages hensyn til de særlige arbejdsvilkår, der gør sig gældende i en sommerferieperiode.

Kommunikation

De godkendte helhedsplejeforløb vil i forbindelse med indførelsen af Ældreloven blive tilgængelige på kommunens hjemmeside. Alle aktuelle hjemmehjælpsmodtagere vil modtage et brev med orientering om de kommende ændringer. Når den enkelte borger revisiteres til et helhedsplejeforløb, vil denne desuden få en skriftlig afgørelse med beskrivelse af deres hjemmepleje forløb i Rudersdal Kommune.

Økonomi

Forvaltningen forventer, at ældreplejen fremover kan drives indenfor samme ramme som i dag. Der tages forbehold for, at taksterne for fritvalgsleverandørerne endnu er under udarbejdelse. I forhold til taktser for fritvalgsleverandører henvises til sag "Ældrelov, fritvalgsleverandør".

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet drøfter sagen med forvaltningens repræsentant.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Bilag

Helhedsplejeforløb i Rudersdal Kommune

Implementering af Ældrelov herunder helhedsplejeforløb SOSU 11062025

Tidslinje for tilvejebringelse af frit valg_ny 23.06.25

Punkt 3: Præsentation og dialog om projekt ”Øget skærmbesøg” i Distrikt Holte

00.01.00-A00-472789

Resume

Hjemmeplejen under Sundhed og Forebyggelse har startet et projekt om skærmbesøg i hjemme- og hjemmesygeplejen. Sundhed og Forebyggelse præsenterer projektet og inviterer Handicaprådet til dialog.

Fra Sundhed og Forebyggelse deltager implementeringskonsulent Irit Sandra Bach Nielsen.

Sagen forelægges til drøftelse.

Sagsfremstilling

1. oktober 2025 startede et nyt projekt i Hjemmeplejen, Distrikt Holte med brug af skærmbesøg i hjemme- og hjemmesygeplejen. Skærmbesøg betyder, at nogle borgere fremover kan få nogle af deres besøg som videosamtaler via tablet i stedet for fysiske besøg – når det giver mening for borgeren og opgaven.

Sundhed og Forebyggelse har inviteret Handicaprådet til præsentation af og dialog om projektet og dets formål. Sundhed og Forebyggelse ønsker samtidig Handicaprådets blik på, om skærmbesøgene kan understøtte de opstillede succeskriterier – bl.a. mere frihed, øget selvhjulpenhed og tryghed for borgerne – og om de dermed kan opleves som en reel værdi i borgernes hverdag.

Dialogen handler også om at give Handicaprådet indblik i projektet, så Handicaprådet er klædt på, hvis borgere henvender sig med spørgsmål, bekymringer – eller måske deler glæden over nye muligheder.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet drøfter sagen med forvaltnings repræsentant.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Bilag

Handicapraad_Oktober_2

Punkt 4: Evaluering af Handicapprisen 2025

00.01.00-A00-473500

Resume

Evaluering af handicapprisen, som blev uddelt for anden gang d. 18. august 2025.

Sagsfremstilling

Formanden og forvaltningen fremlægger erfaringer med forløbet med handicapprisen i 2025 og sammenholder dette med forløbet i 2024.

Det organisatoriske ressourcetræk i 2025 har været mindre end i 2024, da mange arbejdsgange og nogle materialer kunne genbruges. Der har dog været et lavere antal nomineringer i 2025, hvilket kan give anledning til, at Handicaprådet drøfter om handicapprisen skal uddeles hvert år, eller om det eventuelt skal være mindre hyppigt.

I 2026 kan det kommende Handicapråd vælge, at uddele handicapprisen. Formandskabet foreslår, at Handicaprådet giver sin anbefaling det kommende Handicapråd.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet drøfter, om formatet for handicapprisen fremadrettet anbefales justeret.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Punkt 5: Klagesagsredegørelse 2024 – det specialiserede børneområde

34.00.00-K07-489556

Resume

Forvaltningen har udarbejdet klageredegørelse for 2024 vedrørende det specialiserede børneområde.

Redegørelsen omfatter klager over afgørelser og sagsbehandling samt Ankestyrelsens afgørelser og forvaltningens håndtering af klagesager.

I 2024 modtog forvaltningen 74 klager over afgørelser, hvoraf 13 blev ændret til klagers fordel. 33 sager blev behandlet i Ankestyrelsen, hvor 19 blev stadfæstet, 2 ændret og 12 hjemvist.

Der blev desuden registreret 35 klager over sagsbehandling, en stigning fra 13 året før. Klagerne handler primært om langsommelig sagsbehandling og ønske om sagsbehandlerskift.

Sagen forelægges Børne – og Skoleudvalget til orientering.

Handicapråd

Sagen forelægges Handicaprådet til orientering, før sagen forelægges de politiske udvalg. Der deltager ikke gæster under behandlingen i Handicaprådet.

Sagsfremstilling

Forvaltningen har udarbejdet klageredegørelse for 2024, som omfatter klager over afgørelser og sagsbehandling på det specialiserede børnesocialområde.

Klagesagsredegørelsen indeholder, udover oplysninger om antal afgørelser og antal klager over afgørelser, oplysninger om resultatet af Ankestyrelsens afgørelser.

Derudover indeholder redegørelsen en beskrivelse af forvaltningens generelle håndtering af klagesager samt forvaltningens anvendelse af Ankestyrelsens principafgørelser og praksisundersøgelser.

Når en borger klager over en afgørelse, skal forvaltningen altid revurdere afgørelsen. Det betyder, at der foregår en ny sagsbehandling på baggrund af klagen. Hvis borgeren får medhold ved den fornyede vurdering af sagen, sendes klagen ikke videre til Ankestyrelsen. Hvis borgeren ikke får fuldt medhold, sender forvaltningen klagen og sagens akter videre til Ankestyrelsen.

Borgeren har en klagefrist på 4 uger fra modtagelse af afgørelsen. Forvaltningen har tilsvarende en frist på 4 uger til at genvurdere sagen efter modtagelsen af klagen. Forvaltningen kan fastholde afgørelsen og dermed sende sagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Forvaltningen kan også ændre afgørelsen helt eller delvist, eller give klager medhold.

Det bemærkes, at Ankestyrelsens sagsbehandlingstid betyder, at enkelte klagesager, som indgår i 2024-statistikken, kan relatere sig til afgørelser truffet i 2023. Det kan give en vis forskydning i datagrundlaget, og tallene bør derfor ikke sammenlignes direkte mellem årene. Det er dog vurderingen, at man fortsat med rimelig sikkerhed kan udlede generelle tendenser af materialet.

I alt modtog forvaltningen 74 klager over afgørelser i 2024. Af disse blev 13 afgørelser revurderet til klagers fordel.

Ankestyrelsen behandlede 33 klager i 2024. Af de 33 behandlede sager, blev:

19 stadfæstet

2 ændret

12 hjemvist

Ud over klager over afgørelser er der i 2024 registreret 35 klager over sagsbehandlingen på børneområdet, hvilket er en stigning fra 13 klager i 2023. Klagerne vedrører typisk langsommelig sagsbehandling eller ønske om sagsbehandlerskift.

Som led i kvalitetssikringen er børneområdet i gang med et flerårigt lærings- og udviklingsforløb (2023–2026) med Social- og Boligstyrelsen. Målet er at styrke det systematiske sagsarbejde og sikre høj faglig kvalitet.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet afgiver eventuelle kommentarer og tager sagen til efterretning.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Bilag

Klageredegørelse 2024

Punkt 6: Klagesagsredegørelse 2024 – det specialiserede voksenområde

34.00.00-K07-489558

Resume

Forvaltningen har udarbejdet en klageredegørelse for 2024 vedrørende det specialiserede voksenområde.

Redegørelsen indeholder data om antal klager, Ankestyrelsens afgørelser samt forvaltningens håndtering af klagesager og kvalitetsudvikling.

I 2024 behandlede Ankestyrelsen 3 klager ud af ca. 1.000 afgørelser. Ingen sager blev ændret, én blev stadfæstet, og to hjemvist. Der blev modtaget 6 klager over sagsbehandlingen, primært relateret til sagsbehandlerskift og langsom sagsbehandling.

Sagen forelægges Social- og Sundhedsudvalget til orientering.

Handicapråd

Sagen forelægges Handicaprådet til orientering, før sagen forelægges de politiske udvalg. Der deltager ikke gæster under behandlingen i Handicaprådet.

Sagsfremstilling

Forvaltningen har udarbejdet klageredegørelse for 2024, som omfatter klager over afgørelser og sagsbehandling på det specialiserede voksenområde.

Klagesagsredegørelsen indeholder, udover oplysninger om antal afgørelser og antal klager over afgørelser, oplysninger om resultatet af Ankestyrelsens afgørelser.

Derudover indeholder redegørelsen en beskrivelse af forvaltningens generelle håndtering af klagesager, samt forvaltningens anvendelse af Ankestyrelsens principafgørelser og praksisundersøgelser.

Når en borger klager over en afgørelse, skal forvaltningen altid revurdere afgørelsen. Det betyder, at der foregår en ny sagsbehandling på baggrund af klagen. Hvis borgeren får medhold ved den fornyede vurdering af sagen, sendes klagen ikke videre til Ankestyrelsen. Hvis borgeren ikke får fuldt medhold, sender forvaltningen klagen og sagens akter videre til Ankestyrelsen.

Borgeren har en klagefrist på 4 uger fra modtagelse af afgørelsen. Forvaltningen har tilsvarende en frist på 4 uger til at genvurdere sagen efter modtagelsen af klagen. Forvaltningen kan fastholde afgørelsen og dermed sende sagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Forvaltningen kan også ændre afgørelsen helt eller delvist, eller give klager medhold.

Det bemærkes, at Ankestyrelsens sagsbehandlingstid betyder, at enkelte klagesager, som indgår i 2024-statistikken, kan relatere sig til afgørelser truffet i 2023. Det kan give en vis forskydning i datagrundlaget, og tallene bør derfor ikke sammenlignes direkte mellem årene. Det er dog vurderingen, at man fortsat med rimelig sikkerhed kan udlede generelle tendenser af materialet.

I 2024 har Ankestyrelsen behandlet i alt 3 klager over trufne afgørelser. Det estimeres til sammenligning, at Myndighed årligt træffer omkring 1.000 afgørelser på voksenområdet. Der blev ikke registreret nogen ændrede afgørelser, og én sag blev stadfæstet, mens to blev hjemvist til fornyet behandling.

Forvaltningen modtog ud over klagerne over afgørelser i 2024 6 klager over sagsbehandlingen, hvilket er et mindre fald fra året før (7 klager i 2023). Klagerne handler primært om ønske om sagsbehandlerskift eller langsom sagsbehandling.

Procedure vedrørende håndtering af klagesager

For at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen forelægges alle klagesager forvaltningens ledelse, og afgørelserne drøftes mellem sagsbehandlerne for at opnå læring i forhold til, hvad Ankestyrelsen lægger vægt på. Derudover deltager sagsbehandlerne løbende på kurser i relevant lovgivning med henblik på, at sikre et kvalificeret beslutningsgrundlag.

Endvidere følger forvaltningen kontinuerligt med i Ankestyrelsens orienteringer om principafgørelser samt Ankestyrelsens praksisundersøgelser for at sikre, at forvaltningens praksis er i overensstemmelse med lovgivningen og Ankestyrelsens vurderinger. Forvaltningen forholder sig altid til Ankestyrelsens opgørelser herunder Danmarkskortet,

som anvendes målrettet i organisationens kontinuerlige læring. På tilsvarende vis, er for eksempel Ankestyrelsens Handicapbarometer aktuelt med til at sætte særligt fokus på forvaltningens sagsbehandling i ledsagerordninger.

Faglig kvalitet

Myndighed arbejder systematisk med kvalitet i sagsbehandlingen og opkvalificering af medarbejdere. I 2025 er det prioriteret, at alle sagsbehandlere på det specialiserede voksenområde deltager i et lokalt forankret opkvalificeringsforløb, hvor fokus er på udredning af borgerens behov (VUM 2.0), indsatsvurdering og konkret udmåling af støtte.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet afgiver eventuelle kommentarer og tager sagen til efterretning.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Bilag

Klageredegørelse 2024

Punkt 7: Klagesagsredegørelse 2024 - Sundhed og Forebyggelse

29.00.00-G01-489437

Resume

I denne rapport redegøres for afgørelsespraksis og klagesager, der er afgjort i Ankestyrelsen truffet under Social og Sundhedsudvalgets ressortområde i 2024. Klagesagerne vedrører Center for Hjælpemidler samt Rådgivning og Visitation i Sundhed og Forebyggelse.

Klagesagsredegørelsen har til formål at give et billede af Sundhed og Forebyggelses sagsbehandling i 2024, herunder hvor mange afgørelser der blev truffet, hvor mange sager, der blev videresendt til Ankestyrelsen samt hvordan klagesagerne efterfølgende blev afgjort i Ankestyrelsen.

Det fremgår af redegørelsen, at de to afdelinger i 2024 sammenlagt har truffet afgørelser i 11.221 sager, og at 11 klagesager blev videresendt til Ankestyrelsen.

Sagen forelægges Social- og Sundhedsudvalget til orientering.

Handicapråd

Sagen forelægges Handicaprådet til orientering, før sagen forelægges de politiske udvalg. Der deltager ikke gæster under behandlingen i Handicaprådet.

Sagsfremstilling

Klagesagsredegørelsen indeholder, udover oplysninger om antal afgørelser og klagesager videresendt til Ankestyrelsen, oplysninger om resultatet af Ankestyrelsens afgørelser.

Derudover indeholder redegørelsen en beskrivelse af forvaltningens generelle håndtering af klagesager samt forvaltningens anvendelse af Ankestyrelsens principafgørelser og praksisundersøgelser.

I Center for Hjælpemidler og Rådgivning og Visitation træffes der afgørelser indenfor følgende lovgivning:

- Serviceloven:

Hjemmehjælp, aflastning og afløsning, dagcentre og midlertidige døgnophold, træning, hjælpemidler, forbrugsgoder, boligindretninger, afgørelser om egenbetaling for døgnophold

- Lov om almene Boliger

Anvisning af plejeboliger og ældreboliger

- Lov om Trafikselskaber

Afgørelser om handicapkørsel (Flexhandicap)

- Sundhedsloven

Hjælpemidler i forbindelse med træning

Sagsbehandling og afgørelsespraksis

En ansøgning behandles og afgøres på forskellig vis proportionalt med omfanget af den ønskede indsats. I enkelte sager kan borgers ønske imødekommes efter en telefonsamtale, en enkelt afprøvning i hjemmet eller efter fremmøde i Åbent Hus på hjælpemiddeldepotet.

Dette gælder eksempelvis et ønske om en strømpepåtager, bevilling af madservice, badetaburet eller et gangredskab. Her bevilges eller udleveres den ønskede indsats og dokumenteres i journalen, uden skriftlig afgørelse. Kan borgers ønske ikke imødekommes, gives der skriftligt afslag med klagevejledning undtagen på mindre hjælpemidler eller boligindretning, hvor borger informeres om klagemuligheder og tilbydes et skriftligt afslag.

I de sager, der er mere omfattende, vil en visitator eller sagsbehandlende terapeut besøge borger i hjemmet og drøfte ønsket med borger, udrede funktionsevnen og vurdere hjemmets indretning. På hjemmebesøget vil der blive givet rådgivning og vejledning i forhold til borgers samlede situation. Efterfølgende kan der være behov for yderligere oplysninger fra læge, en mere omfattende funktionsevnevurdering, flere afprøvninger og tilpasninger eller andre specialvurderinger.

Borger modtager en skriftlig afgørelse med en klagevejledning. På hjælpemiddelområdet gives altid skriftlig afgørelse på kropsbårne hjælpemidler, hvorimod der på genbrugshjælpemidler overvejende gives skriftlige afgørelser, hvor der er aftaler forbundet med afgørelsen f.eks. vedrørende retablering, biler, servicehunde, større boligindretninger m.m.

Ønsker borger at klage over afgørelsen er der en klagefrist på 4 uger. Forvaltningen vil revurdere klagen. Er der nye oplysninger, der har betydning for afgørelsen kan afgørelsen ændres og borgeren få medhold eller delvist medhold i sin klage. Får borgeren delvist medhold sendes der altid en ny klagevejledning. Er resultatet af revurderingen uændret, vil forvaltningen sende klagen videre til Ankestyrelsen. Klager efter sundhedsloven behandles af Styrelsen for Patientklager og ikke af Ankestyrelsen. Klager over sager om handicapkørsel (Flexhandicap) behandles i Sundhed og Forebyggelses visitationsudvalg og kan ikke ankes.

For at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen har afdelingerne den praksis, at større komplekse sager altid drøftes med en leder eller i de kollegiale teams. Alle klagesager forelægges ledelsen. Afdelingerne sikrer læring og kompetenceudvikling ved at drøfte konkrete afgørelser og principafgørelser samt praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen på teammøder, således at forvaltningens praksis er i overensstemmelse med lovgivningen og Ankestyrelsens vurderinger. Personalet deltager løbende i kurser i relevant lovgivning og afdelingen inddrager juridisk sparring fra interne og eksterne jurister efter behov.

Afgørelser i Center for Hjælpemidler

Afdelingen har i 2024 truffet afgørelser i 8.710 sager. I Center for Hjælpemidler trækkes antallet af afgørelser gennem DMS hjælpemiddelsystem, Nexus og Acadre. I cirka 80 % af sagerne vedrørende genbrugshjælpemidler træffes mundtlige afgørelser typisk pr. telefon. Der vil ofte være tale om mindre hjælpemidler i form af for eksempel rollator, transportkørestol og badebænk.

Der bliver dog også truffet mundtlige afgørelser i sager om større hjælpemidler, primært i forlængelse af et længerevarende afprøvningsforløb sammen med borgeren for eksempel i sager om personlige kørestole. Der spørges altid, om borgeren ønsker en skriftlig begrundelse ved mundtlige afgørelser, og borgeren oplyses om klagemulighederne. Der henvises til forvaltningslovens § 23, stk. 1. Afdelingen har i 2024 videresendt 7 klager til Ankestyrelsen. Der er modtaget svar fra Ankestyrelsen i 4 af sagerne.

Afgørelser i Rådgivning og Visitation

Afdelingen har i 2024 behandlet 2511 henvendelser med efterfølgende afgørelser. Da der ikke direkte i journalen kan trækkes tal på antal skriftlige afgørelser, er omfanget beregnet ud fra antal registrerede visitationsbesøg, der som udgangspunkt altid medfører en vurdering og afgørelse.

Afdelingen har i 2024 videresendt 4 klager til Ankestyrelsen og har modtaget afgørelse fra Ankestyrelsen i tre sager.

Oversigt over antal klager, der er sent til Ankestyrelsen i 2024

	Center for Hjælpemidler	Rådgivning og Visitation
Antal afgørelser/ henvendelser	8.710	2511
Antal klager til Ankestyrelsen	7	4
Resultat for klager indsendt i 2024	2 stadfæstet 1 hjemvist (Borger frafalder herefter selv ansøgning) 1 omgjort 2 afventer 1 borger mors inden afgørelse i Ankestyrelsen	2 stadfæstet 1 hjemvist 1 Afventer

Andel af klager, der videresendes til Ankestyrelsen 2024	0,08	0,2
---	------	-----

Center for Hjælpemidler har på baggrund af i alt 8.710 afgørelser modtaget 7 klager, som er videresendt til Ankestyrelsen hvilket svarer til 0,08%. 4 af sagerne er d.d. afgjort i Ankestyrelsen. 2 sager er stadfæstet, 1 sag hjemvist. 1 sag omgjort. 2 sager afventer afgørelse.

Rådgivning og Visitation har på baggrund af i alt 2511 afgørelser modtaget 4 klager, som er videresendt til Ankestyrelsen hvilket svarer til 0,2%. 3 af sagerne er d.d. afgjort i Ankestyrelsen. 2 sager er stadfæstet. 1 sag er hjemvist. 1 sag afventer afgørelse.

Afgørelserne for 2024 fordeler sig på følgende love og paragraffer:

Opgørelser over sager sendt til Ankestyrelsen i 2024 fordelt på paragraf

Lov	Antal klager	Endelig afgørelse
Serviceoven		
§ 83 Hjemmehjælp	1	Stadfæstet
§ 84 Aflastning	0	
§ 86 Genoptræning	1	Hjemvist
§ 91 Fritvalgsbevis	0	
§ 94 Privat hjælper	0	
§ 95-96 Udmåling BPA ordning	0	
§ 112 Genbrugshjælpemidler og kropsbårne hjælpemidler	2	1 Afventer og 1 Stadfæstet på Nødkald
§ 113 Forbrugsgoder	3	2 Afventer, 1 borger mors inden afgørelse
§114 Støtte til køb af bil	1	Omgjort
§ 116 Boligindretning	3	2 stadfæstet, 1 hjemsendt (borger frafalder)
§ 192 Ældrebolig	0	

Udvikling i klager til Ankestyrelsen over år fra Sundhed og Forebyggelse

2020	2021	2022	2023	2024
23	21	18	16	11

Bemærkninger til klager fra Ankestyrelsen i henhold til serviceloven

Ankestyrelsen har i en delvis hjemvisning af en samlet sag for hjemmehjælp, træning og tryghedsbesøg understreget, at der skal træffes en helhedssagsbehandling, der også inkluderer vurdering af behov for bostøtte efter § 85 SEL samt at træning skal funderes på flere faktuelle oplysninger.

Bemærkninger til fremtidig klagesagsbehandling

Ældreloven er trådt i kraft d. 1.07.2025. Dette ændrer klage adgangen fra d. 1. juli 2025. Afgørelser om helhedsplejeforløb efter ÆL vil fortsat kunne påklages til Ankestyrelsen. Beslutningen om den faktiske udmøntning af hjælpen skal ske i dialog mellem borger og den pågældende hjemmeplejeleverandør. Dette har karakter af faktisk forvaltningsvirksomhed og vil kunne påklages til ledelsen, men ikke til Ankestyrelsen.

Under punktets behandling deltager centerchef Else Marie Matzon og leder Birgitte Grønnegård.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet afgiver eventuelle kommentarer og tager sagen til efterretning.

Beslutning

Mødet blev aflyst.

Punkt 8: Meddelelser

00.01.00-A00-472789

Resume

Meddelelser forelægges til orientering.

Sagsfremstilling

Folkeoplysningsudvalget

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet tager meddelelserne til efterretning.

Beslutning

Mødet blev aflyst.