

Udmåling af støtte

§ 95 og § 96 Servicelov



Praksis i Mariagerfjord om observation

Michael Tidemands udtalelse til pressen

Jeg vil gerne starte med at beklage, hvis en borger har følt sig overvåget i forbindelse med, at Mariagerfjord Kommune har foretaget en observation af borgeren i eget hjem.

Når det har været tilfældet, må vi erkende, at vi ikke har været dygtige nok til at forklare borgeren, hvorfor det er nødvendigt, at vi besøger borgeren i hjemmet.

Jeg kan ikke udtale mig om konkrete sager. Jeg vil dog gerne understrege, at det aldrig handler om at overvåge en borger, men om at sikre, at borgeren får bevilget den hjælp og støtte, som borgeren er berettiget til. Vi har nemlig pligt til at sikre, at borgerens situation er tilstrækkeligt belyst, så vi træffer en afgørelse, der hviler på et oplyst grundlag. Det er i borgerens interesse og følger officialprincippet, som er en grundsten i den offentlige forvaltning.

Observationer sker med borgeren samtykke og er i praksis et samarbejde. Derfor er det efter min mening ikke rimeligt at kalde en observation for overvågning.



Mariagerfjord
Kommune

Praksis i Mariagerfjord om observation

Observationer anvendes i de ganske få tilfælde, hvor vi genvurderer borgerens ansøgning eller ordning. Det er sket tre gange siden 2017, og jeg kan ikke genkende opfattelsen af, at det skulle være udtryk for en stigende mistillid mellem kommunen og borgerne. Det er der simpelthen ikke belæg for.

En observation kan eksempelvis være i forbindelse med personlig pleje eller ved forflytning med henblik på at hjælpen skal tilrettelægges mest hensigtsmæssigt. Der tages også stilling til, om der skal anvendes hjælpemidler. Det vurderes samtidig, hvor lang tid hjælpen tager. Det er til brug for udmåling af hjælpen, der udbetales som et kontant tilskud.

I forhold til den aktindsigt I henviser til, kan jeg oplyse, at I de sager, hvor der er svaret '1 dags observation' kun er tale om observationer på 2-4 timers varighed på en dag – ikke et døgn. Jeg beklager, at vi ikke har været mere præcise på timetallet.”



Praksis i Mariagerfjord om observation

BPA team Mariagerfjord Kommune har gennemført to observationer.

- a) Her var en sagsbehandler i borgerens hjem for at observere om borgeren levede op til kravet om at være arbejdsleder. Det handlede konkret om at observere et personalemøde, observationen varede i max to timer.
- b) Her var ergoterapeut fra BPA teamet på besøg i borgerens hjem for at observere en forflytning. Formålet var at det blev gjort på den rigtige måde og at de rette hjælpemidler var til stede. Observationen varede max 15 minutter.

BPA teamet oplyser desuden, at der af og til bedes om store indsatser, derfor er BPA teamet nødt til ind imellem at afklare ved hjælp af observationer.

Én medarbejder i BPA teamet har deltaget i Ankestyrelsens BPA kursus, hvor der blev opfordret til brug af observationer



Ankestyrelsens anbefalinger

Artikel: Kommunen skal forklare og begrunde tidsforbruget til hjælpeopgaver

Når kommunen giver hjælp i sager om kontant tilskud, skal den fortælle, hvor lang tid, der er afsat til de enkelte opgaver. Og borgeren skal kunne se, hvordan kommunen er kommet frem til de forskellige tidsangivelser.

Af specialkonsulent Christina Bergsted Andersen

[Denne artikel er en del af nyhedsbrevet Nyt fra Ankestyrelsen nr. 4, 2016. Bemærk, at indholdet ikke opdateres efter oktober 2016.](#)

En principafgørelse fra Ankestyrelsen gør det klart, at kommunen skal opgøre og begrunde, hvor lang tid de enkelte hjælpeopgaver tager i en ordning om kontant tilskud efter servicelovens § 95.

Det er altså ikke nok, at kommunen meddeler, at en borger har fået udmålt 20 minutters hjælp til morgentoilette og bad. Borgeren skal også kunne se, hvordan kommunen er nået frem til, at den opgave kan udføres på 20 minutter.

Kommunen skal tage stilling til, hvilke behov for hjælp borgeren har til personlig hjælp, pleje og støtte til praktiske opgaver. Den skal også tage stilling til omfanget af hjælpen. Begge dele skal ske efter en konkret vurdering af borgerens hjælpebehov og i samarbejde med borgeren/partsrepræsentanten.

Forklaring på, hvordan kommunen har beregnet tiden

Det skal tydeligt fremgå af kommunens afgørelse, hvordan kommunen er nået frem til den tid, der er afsat til at udføre de enkelte opgaver fagligt forsvarligt.

Hvis borgeren for eksempel får udmålt støtte til

- madlavning/spisning
- forflytninger
- bad/toiletbesøg
- af- og påklædning
- klargøring til natten

skal begrundelsen altså forklare, hvordan kommunen er nået frem til det bestemte antal minutter, der er udmålt til hver hjælpeopgave.



Mariagerfjord
Kommune

Ankestyrelsens anbefalinger

Det er ikke tilstrækkeligt, hvis kommunen laver et tidsskema, der uden nærmere forklaring angiver tiden. Borgeren skal kunne se, hvordan kommunen er nået frem til, hvordan de enkelte hjælpeopgaver kan udføres inden for den tildelte tid.

Hvis borgeren ikke er enig

Hvis borgeren ikke er enig i kommunens udmåling kan kommunen - i samarbejde med borgeren eller partsrepræsentanten - observere hvordan opgaven bliver udført for at vurdere tidsforbruget.

I andre situationer kan kommunen tale med relevante fagpersoner, der kan belyse borgerens behov for hjælp og den tid det tager, at udføre opgaven fagligt forsvarligt.

Borgeren har pligt til at være med til at oplyse sagen. Kommunen skal vejlede borgeren om, at det kan få betydning for hjælpen, hvis borgeren ikke medvirker og oplysninger ikke kan fås på anden måde.

Punkter, som kommunen skal være opmærksom på, når den udmåler tidsforbruget til personlig hjælp, pleje og støtte til praktiske opgaver efter servicelovens § 95

- Hjælpen skal tilrettelægges ud fra en konkret vurdering og i samarbejde med borgeren eller værgeren, så borgeren får mulighed for medvirke ved behandlingen af sig sag.
- Overvej om der er behov for oplysninger fra relevante fagpersoner med kendskab til borgerens nedsatte funktionsevne.

- Kommunen skal begrunde hvilke opgaver, der er behov for hjælp til og hvilke der eventuelt ikke er behov for hjælp til.
- Den tid, det tager at udføre hver enkelt hjælpeopgave fagligt forsvarligt, skal udmåles. Kommunen skal forklare, hvordan den er kommet frem til resultatet.
- Hvis borgeren klager over udmålingen skal kommunen - inden sagen sendes til Ankestyrelsen - forholde sig konkret til hvert klagepunkt, der er af væsentlig betydning for afgørelsen.

Afgørelser skal begrundes

En borger kan klage til Ankestyrelsen over kommunens udmåling af tid til hjælpeopgaverne. Kommunens afgørelse er med stor sandsynlighed ikke tilstrækkeligt begrundet, hvis kommunen ikke har forklaret over for borgeren, hvordan den er kommet frem til tidsangivelsen for de enkelte opgaver.

Hvis kommunen ikke har begrundet afgørelsen, er afgørelsen som udgangspunkt ikke gyldig. Det gælder dog kun, hvis det kan udelukkes, at den mangelfulde begrundelse har haft væsentlig betydning for afgørelsens resultat.

Forvaltningslovens krav om begrundelse gælder både, når

- borgeren får helt eller delvist afslag
- hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold i selve udmålingen af hjælp til den enkelte hjælpeopgave.



Anbefaling

Er der uenighed mellem borgeren og kommunen om hvilke opgaver, der er behov for hjælp til, eller hvor meget tid, der skal bruges på den enkelte opgave, må det antages, at borgeren ikke har fået fuldt ud medhold. Borgeren har derfor krav på en fyldestgørende begrundelse.

Sagen skal være tilstrækkeligt oplyst

Ankestyrelsen er ligesom kommunen forpligtet til at afgøre sagen indholdsmæssigt korrekt. Hvis vi kan, skal vi derfor rette op på en sagsbehandlingsfejl - for eksempel en manglende begrundelse - hvis fejlen ikke har haft konkret og væsentlig betydning for sagens afgørelse. Vi kan altså rette op på en mangelfuld begrundelse ved selv at lave en fyldestgørende begrundelse.

En fyldestgørende begrundelse forudsætter dog, at sagen er tilstrækkeligt oplyst. Ofte mangler der konkrete og objektive oplysninger i sagen. Det gør det svært at belyse borgerens behov for hjælp og den tid, det tager at udføre de enkelte opgaver fagligt forsvarligt. Her vil Ankestyrelsen som udgangspunkt hjemvise sagen til kommunen.

Hjælp efter serviceloven skal tilrettelægges ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætning, og det skal ske i samarbejde med borgeren. Typisk vil der være behov for samarbejde med borgeren eller partsrepræsentanten for at afdække hjælpebehovet og tidsforbruget.

Ankestyrelsen kan sjældent afgøre borgerens behov for hjælp og tidsforbruget. Vi behandler sagerne på et skriftligt grundlag, og vi har ikke faglig ekspertise til at vurdere, hvor meget tid, der skal bruges til en enkelt hjælpeopgave. Vi har heller ikke mulighed for at besøge borgeren for at vurdere den enkelte opgaves tidsforbrug.

At undgå hjemvisning - et eksempel

Eksemplet herunder illustrerer, hvordan kommunerne kan undgå, at en klagesag bliver hjemvist til fornyet behandling.

Kommunen har udmålt 20 minutters hjælp til morgentoilette/bad til en borger med en betydelig funktionsnedsættelse, der sidder i kørestol. Kommunen har ikke begrundet, hvordan opgaven kan udføres på 20 minutter.

I klagen oplyser borgeren, at opgaven ikke kan udføres på den udmålte tid og forklarer i detaljer, hvorfor der er behov for mere tid - mindst 45 minutter. I sin genvurdering af sagen forholder kommunen sig ikke konkret til det, men bemærker kun, at borgerens oplysninger ikke kan føre til et anderledes resultat.

I den situation er der formodning for, at sagen er utilstrækkeligt oplyst, og at kommunens afgørelse er mangelfuldt begrundet. Kommunen har nemlig ikke forholdt sig til borgerens væsentlige oplysninger om, at morgentoilette/bad tager 45 minutter. Og det kan godt have betydning for afgørelsen.

Oplysningsgrundlaget skal være korrekt, og i dette tilfælde er der tvivl, om det er tilfældet. Kommunens afgørelse er som udgangspunkt ugyldig, og vi vil enten ophæve eller hjemvise afgørelsen til fornyet behandling i kommunen.

Som udgangspunkt ville kommunen i denne sag have opfyldt sin forpligtelse til at oplyse sagen, hvis den - efter at have modtaget borgerens oplysninger

- var taget på hjemmebesøg eller havde oplyst sagen på anden vis
- havde lavet en konkret vurdering af, hvor lang tid, der er brug for til borgerens morgentoilette og bad.

Eksempler på at ”arbejdsgiver firmaer” - skal være godkendte

[https://www.dr.dk/drtv/se/kontant -handicapsvindleren 216132](https://www.dr.dk/drtv/se/kontant-handicapsvindleren_216132)



Mariagerfjord
Kommune