



Besvarelse af opfølgende 10 dages forespørgsel fremsendt af SF vedr. ventesager i hjemmeplejen

20. december 2017
Side 1 af 4

Jan Ravn Christensen, SF, har stillet en opfølgende 10 dages forespørgsel om ventesager i Sundhed og Omsorg.

Sundhed og Omsorg vil indledningsvist påpege, at selvom en borger ikke har fået en endelig afgørelse inden for sagsbehandlingsfristen – og dermed har en ventesag –, får borgeren personlig pleje efter behov selvom sagsbehandlingen ikke er færdig.

De tre statusser, der i 2017 er forelagt på rådmandsmødet, er vedlagt besvarelsen sammen med handleplanen.

1) Skal besvarelsen forstås således, at rådmanden allerede d. 5. oktober har været vidende om, at der var udfordringer med længere ventetid?

Da Rådmandsmødet den 5. oktober blev forelagt en statistik over ventesager pr. uge 36, var der endnu ikke indtruffet en stigning i antallet af ventesager.

Det var forventningen, at Cura – i opstartsfasen – kunne resultere i længere ventetid. Derfor blev der den 5. oktober aftalt en ny status til rådmandsmødet den 7. december, for at der kunne tages hånd om det, hvis forventningen var korrekt.

2) Når der står at der er ”aftalt en ny status til rådmandsmødet den 7. december”, vil jeg gerne bede om at modtage den status, der er givet på mødet d. 5. oktober?

Statussen til rådmandsmødet den 5. oktober er vedlagt besvarelsen.

3) Var forvaltningen og rådmanden d. 5. oktober vidende om, at der på i den første uge i september var 489 sager, som ikke blev håndteret inden for de tidsfrister, som Aarhus Byråd har fastsat.

Den første uge i september (uge 36) var der 489 ventesager. Det fremgår af statussen som er udarbejdet af forvaltningen og fremlagt for Chefteamet og rådmanden på rådmandsmødet den 5. oktober.

Der har såvel under den nuværende rådmand som under de tidligere SF-rådmænd været mellem 200-500 ventesager. Udfordringen er på ingen måde ny. Fx var der under Thomas Medom 314 ventesager.

Området er presset af, at det til stadighed kommer flere forskellige typer af hjælpemidler og mere komplekse hjælpemidler. Endvidere skal der ved hver ændring af serviceniveauet – både forbedring og sænkelse – foretages revurdering af samtlige borgere. Fx i forbindelse med rengøring ændres fra

SUNDHED OG OMSORG
Rådmanden
Aarhus Kommune

Ledelsessekretariatet
Rådhuset
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00



hver 2. til hver 3. uge, og igen da rengøring ændres fra hver 3. til hver 2. uge, og ved indførelsen af klippekort. Antallet af sager kommer derfor også i store portioner, som skal afvikles samtidigt med der kommer flere mere komplekse sager.

20. december 2017
Side 2 af 4

Chefteamet og rådmanden har løbende haft fokus på at nedbringe antallet af ventesager på de konkrete sagstyper, der har været udfordret, og fulgt op på de områder der har været udfordret af sygdom eller personalemangel.

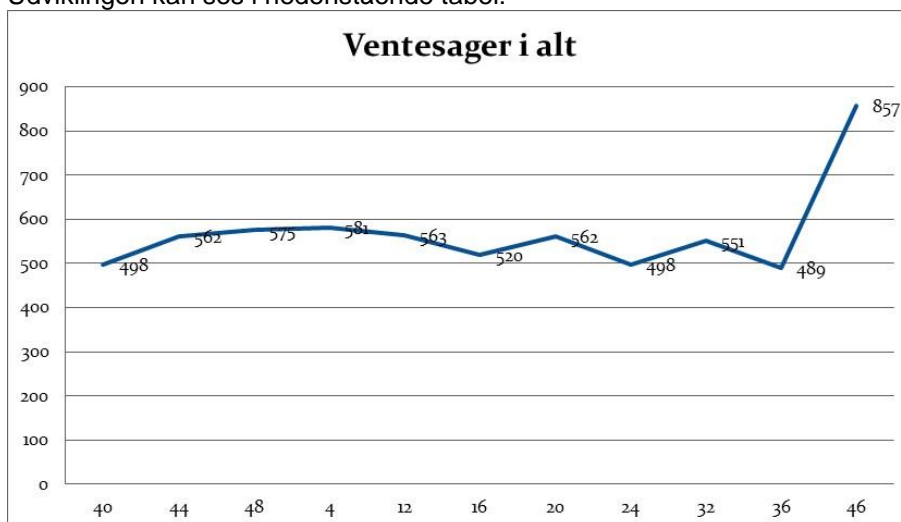
Ønsker byrådet at undgå ventesager vil der skulle afsættes 3-5 mio. kr. til flere borgerkonsulenter. Sundhed og Omsorg vil frem mod budgetforhandlinger fremlægge en analyse med mere konkret beløb.

4) Hvorfor begrundes man puklen med implementeringen af Cura, når den tydeligvis allerede har været høj forud for at Cura blev implementeret? Vidste man at puklen var så stor inden Cura blev lanceret i uge 39?

Ved den første status efter implementeringen af Cura var antallet af ventesager steget med 368 fra 489 til 857. De forudgående 12 måneder har antallet af ventesager været stabilt omkring 500.

Statussen blev lavet for uge 46, Cura blev implementeret i uge 39, og den forudgående status blev lavet for uge 36.

Udviklingen kan ses i nedenstående tabel:



Blandt andet implementeringen af Cura har medført mange nye arbejdsgange for medarbejderne, og derudover har bestemte områder haft sygdom og personalemangel.

Det var inden implementeringen af Cura også forventningen, at Cura – i opstartsfasen – kunne resultere i længere ventetid. Derfor blev der den 5.



oktober aftalt en ny status til rådmandsmødet den 7. december, for at der kunne tages hånd om det, hvis forventningen var korrekt.

20. december 2017
Side 3 af 4

Rådmanden blev orienteret om den nye opgørelse samtidigt med forvaltningens forslag til handlinger lå klar, torsdag den 30. november. Handleplanen er vedlagt besvarelsen.

5) Hvornår har rådmanden været orienteret om tidligere opgørelser af ventesager?

I 2016 og i 2017 er rådmanden blevet orienteret om status på ventesager i forbindelse med rådmandsmøderne:

- 7. december 2017
- 5. oktober 2017
- 4. maj 2017
- 29. september 2016
- 30. juni 2016
- 17. marts 2016

6) Ud over uge 46, hvornår er der ellers foretaget opgørelser af ventesager? Herudover vil jeg gerne modtage de statusser der er udarbejdet i det seneste halve år.

Der er i 2017 foretaget opgørelser for uge 4, 12, 16, 20, 24, 32, 36 og 46.

Opgørelserne fremgår af tabel under svar 4.

Opgørelsen for uge 16 er forelagt på rådmandsmødet den 4. maj 2017
Opgørelsen for uge 36 er forelagt på rådmandsmødet den 5. oktober 2017
Opgørelsen for uge 46 er forelagt på rådmandsmødet den 7. december 2017, men som tidligere nævnt forelagt rådmanden 30. november 2017.

Der er udarbejdet notater, kaldet statusser, i forbindelse de opgørelser der er forelagt på rådmandsmøder. De tre statusser for 2017 er vedlagt.

7) Jeg vil gerne bede om, at der udarbejdes en opgørelse (over klager)

Sundhed og Omsorg kan ikke udarbejde en opgørelse over antal klager fra borgere på venteliste for det seneste år, fordelt på antal pr. måned.

Sundhed og Omsorg har hverken et register over hvem der har haft ventesager, eller et register over hvem der har klaget.

Når en borger har en ventesag er det typisk fordi der mangler informationer i sagen, og sagsbehandleren er derfor allerede i dialog med borgeren.

Selvom en borger ikke har fået en endelig afgørelse inden for sagsbehandlingsfristen – og dermed har en ventesag –, får borgeren alligevel midlertidig personlig pleje indtil sagsbehandlingen er færdig.



20. december 2017
Side 4 af 4

Kærlig hilsen

Jette Skive
Rådmand

/

Hosea Dutschke
Direktør



Handlingsplan 2017-2018 for nedbringelse af ventesager

19. december 2017
Side 1 af 6

Baggrund:

Da det i 4. kvartal 2017 er konstateret, at antallet af ventesager i MSO i flere områder har nået et uacceptabelt højt niveau, iværksættes med øjeblikkelig virkning en handlingsplan, som skal medvirke til at nedbringe den aktuelle ophobning af sager.

Ventesager i MSO er defineret som ansøgninger om ydelser efter Serviceloven, hvor Aarhus Byråd har vedtaget sagsbehandlingsfrister, og hvor sagsbehandlingen har overskredet dette niveau. Sagsbehandlingsfristerne er graderet efter sagernes kompleksitet og indflydelse på borgers liv. Derfor er sagsbehandlingsfristen for pleje eksempelvis 5 hverdage, mens den er 15 hverdage på rengøring.

Status:

Opgørelsen af antallet af ventesager er senest opgjort i uge 46. Opgørelsen foretages manuelt af borgerkonsulenterne i de syv områder i MSO. Opgørelsen viser, at der samlet set i de syv områder er 857 ventesager. Sagerne er fordelt på sagsområder.

Hjælpe midler (96)

Pleje (125)

Praktisk hjælp (261)

Træning (3)

Bolig (220)

Afløsning/aflastning (3)

Kørsel (94)

Boligindretning (54)

Pasning af nærtstående (1)

Statusopgørelsen viser ligeledes, at antallet af sager først og fremmest er koncentreret i tre områder. Christiansbjerg (204), Vest (410) og Syd (172). To af områderne har ingen ventesager og de resterende to områder hhv. 34 og 37 sager.

Handlingsplan:

Med ovenstående fordeling af ventesagerne vil den del af handlingsplanen, som vedrører den akutte indsats, være fokuseret på at understøtte de tre navngivne områder og på sagsområderne:

Hjælpe midler, pleje, praktisk hjælp, boliger, kørsel og boligindretning.

SUNDHED OG OMSORG

Sundhed
Aarhus Kommune

Fællesstab

Søren Frichs Vej 36G
8230 Åbyhøj

Telefon: 89 40 20 00
Direkte telefon: 89 40 65 84

Direkte e-mail:
jhl@aarhus.dk
www.aarhus.dk

Sagsbehandler:
Jens Lassen



Indsatser på den korte bane:

19. december 2017
Side 2 af 6

1. **Ekstra ressourcer.** Chefteamet i MSO har for 2018 besluttet at afsætte 1,5 mio. kr. ekstra til borgerkonsulenter. Disse vil ledelsesmæssigt være forankret i Fællesfunktionen, men med dagligt virke i områderne. Der vil ligeledes være mulighed for at lokale borgerkonsulenter kan gå op i tid, finansieret af de ekstra ressourcer. Dette aftales med afdelingsleder i SOL. Da det ikke vil være muligt at rekruttere nye borgerkonsulenter indenfor en akut periode, vil der i rekrutteringsfasen i stedet blive trukket på de eksisterende borgerkonsulenter og konsulenterne i Sundhed og Omsorgslinjen. Det forventes, at de nye midlertidige stillinger kan være besat i løbet af 1. kvartal 2018.

Det midlertidige team bemandes i de to første måneder af handlingsplanen med en borgerkonsulent skiftevis fra de to områder uden ventesager (Midt og Viby-Højbjerg) og med to konsulenter fra Sundhed og Omsorgslinjen. Teamet sammensættes af erfarne visitatorer med indsigt i Cura og med en tværfaglig baggrund. Øvrige medarbejdere med de nødvendige kompetencer inddrages ligeledes i denne fase.

Det skal nærmere fastlægges hvordan teamets ressourcer bedst anvendes – som en samlet enhed i forvaltningen med et begrænset antal borgerbesøg, i et samarbejde ude i områderne med de lokale borgerkonsulenter eller i en kombination af disse muligheder. Beslutningen herom træffes af afdelingsleder i SOL efter en nærmere gennemgang af ventesagerne. Lederne af sundhedsenhederne vil fungere som kontaktpersoner i områderne i forhold alle praktiske forhold.

2. **Indsatser i forhold til de enkelte sagsområder:**

Hjælpe midler: Ventesagerne på hjælpemiddelområdet samles og der træffes afgørelse af det midlertidige team.

Pleje: Visitationen til pleje fastholdes i områderne og skal prioriteres af de lokale borgerkonsulenter. Der må ikke være ventesager i forhold til plejeopgaver ved indgangen til 2018.

Praktisk hjælp: Mange af ansøgningerne afventer alene en videre sendelse til terapeuterne til igangsætning af et udredningsforløb under §83a. Disse ansøgninger samles og håndteres af det midlertidige team. Hvis ansøgningen om praktisk hjælp sker efter gennemførelsen af et udredningsforløb fastholdes opgaven hos borgerkonsulenterne og der gennemføres en visitation i overensstemmelse



19. december 2017
Side 3 af 6

med retningslinjerne ift. frit valg. Hvis sagerne ligger stille på grund af manglende terapeutressourcer i området, skal der være mulighed for at lade udredningen foregå i et andet område, der ikke står i samme situation.

Handlingsplanen kan suppleres med flere midlertidige ergoterapeut ressourcer i sundhedsenhederne i første halvår 2018 med henblik på et nedbringe antallet af ventesager fra borgerkonsulenterne.

Boliger: Såfremt ansøgningen vedrører en ældrebolig igangsættes sagen med fremsendelse af et screeningskema, som borgeren selv udfylder. Det eksisterende skema tilpasses af SOL til dette. Fremsendelsen med frankeret svarkuvert foretages af Boligtidelerne i SOL. Modtagelsen af skemaet sker fortsat hos borgerkonsulenterne. Plejeboligsøgninger håndteres fortsat af borgerkonsulenterne.

Kørsel: Ansøgning om kørsel (primært til handicapkørsel) samles og afgøres af det midlertidige team.

Boligindretning: Alle sagerne screenes af Boligteamet i SOL. Her træffes også afgørelse, hvis boligindretningen ikke sker som del af en samlet tildeling. Hvis ansøgningen er del af en sammenhængende ændring hos borgeren fastholdes opgaven hos borgerkonsulenterne.

3. **Straksbevillinger:**

Igangsættelse af nye forløb forudsætter gennemførelse af et udredningsforløb efter §83a. Hos nogle borgere vil det på forhånd være meget usandsynligt, at et rehabiliteringsforløb vil udmønte sig i et forbedret funktionsniveau. Her vil man med fordel i stedet kunne foretage en straksbevilling i forhold til ansøgning. Det kunne f.eks. være hos borgere med en terminalerklæring, særlige kronikergrupper f.eks. KOL-patienter, borgere i kemobehandling og forskellige regimeforløb. Straksbevilling ændrer ikke ved kravet om en fortsat individuel vurdering af den enkelte borger.

Tilsvarende skal der med øjeblikkelig virkning igangsættes straks bevilling af mindre hjælpemidler, som borgere selv kan afhente på Hjælpemiddelcentret.

4. **Ændrede bevillingskompetencer:**

I en foreløbig midlertidig periode bemyndiges Sundhed og Omsorgs-linjen til at iværksætte forløb i områderne fremfor blot at videresende til behandling hos borgerkonsulenterne. Denne bemyndigelse kan indebære merudgifter i områderne og evalueres derfor på kvartals-



møderne i MSO. Sundhed og Omsorgslinjen bemyndiges tilsvarende til at give straksbevillinger til §83 til borgere, hvor der ikke er udsigt til, at en udredning vil forbedre funktionsniveau.

19. december 2017
Side 4 af 6

5. Inddragelse af forebyggelseskonsulenter

Hvis en forebyggelseskonsulent er på et besøg, hvor det er påkrævet, at hun hjælper borgeren til kontakt med borgerkonsulenten, kan hun udfylde helhedsbeskrivelsen i forbindelse med henvendelse om ansøgning. Dette vil forholdsvist hurtigt kunne blive implementeret i praksis, såfremt det findes relevant.

Indsatser på længere sigt:

- 1. Ændret opgavefordeling:** Der sker med forløbsmodellen en ændring i opgaveporteføljen for borgerkonsulenterne, da en række af de nuværende opgaver i stedet vil blive varetaget af terapeuter og sygeplejersker i forbindelse med borgernes forløb. Der er ligeledes i et sideløbende arbejde mellem lederne af sundhedsenhederne og SOL besluttet en ændret arbejdsfordeling, som samlet set vurderes at give borgerkonsulenterne en mindre arbejdsbyrde. Som eksempel kan nævnes plejehjemmene, hvor alle fremtidige bevillinger enten foretages af den lokale terapeut/sygeplejerske eller SOL. Borgerkonsulenterne har ingen opgaver i forhold til plejehjemsbeboere.
- 2. Faglig koordinering:** Der er aktuelt ubesat stilling i Fællesfunktionen, som bl.a. har til opgave at sikre opdatering af det faglige grundlag for det arbejde der udføres af borgerkonsulenterne og i sundhedsenhederne. Den koordinerende funktion er ligeledes et væsentligt element i opfølgningen og efterlevelsen af handlingsplanen.
- 3. Kompetenceudvikling:** Arbejdet som borgerkonsulent forudsætter en række kompetencer, der ikke er indeholdt i medarbejdernes basisuddannelse - uanset om de er sygeplejersker, terapeuter eller SOSU uddannet.

Der arbejdes derfor også løbende med at styrke både eksisterende og nye medarbejders kompetencer, så sagsbehandlingen bliver så god og effektivt som mulig. I første omgang er fokus på at sikre medarbejdernes kendskab til de ændrede opgaver og sagsgange på området, herunder også anvendelsen af Cura ift. sagsbehandlingen.

På længere sigt skal der tages en fælles drøftelse af, hvordan Sundhed og Omsorg sikrer, at nye medarbejdere uddannes til at varetage rollen som borgerkonsulent.



4. **Cura:** Udviklingen af bedre og mere brugervenlige sagsbehandlings-elementer i den nye journal i starten af det nye år, i kombination med et større kendskab og erfaring i brugen af Cura, forventes det, at de nuværende opstartsproblemer minimeres betydeligt i 2018.

19. december 2017
Side 5 af 6

Digitalisering igangsætter udredningsarbejde i samarbejde med SOL og lederne af sundhedsenhederne i forhold til hvordan Cura bedst muligt optimeres til borgerkonsulenternes behov for en hurtig sagsbehandling med færre klik og bedre overblik i sagerne og opfølgning på igangværende sager. Der er ligeledes behov for sagsgangsbeskrivelser, som understøtter en effektiv og ensartet sagsbehandling.

5. **Solidarisk samarbejdsmodel:** Lederne af sundhedsenhederne udarbejder i løbet af foråret en samarbejdsmodel, som sikrer, at borgerkonsulenter og øvrige faggrupper samarbejder på tværs af områderne, når et geografisk område er under et særligt pres, hvad enten det er ift. ventesager eller personalemangel, som gør at nødvendige forløb og bevillinger ikke kan iværksættes.

Afledte konsekvenser ved gennemførelse af handlingsplanen:

Det er forventningen, at handlingsplanen vil give hurtige synlige resultater i forhold til antallet af ventesager på både kort og lang sigt. Flytningen af opgaver mellem medarbejdergrupperne i MSO vil dog også have andre knap så positive effekter. Det må alt andet lige få betydning i SOL, at linjen afgiver ressourcer til de kortsigtede elementer i handlingsplanen, eksempelvis i form af længere svartider på telefonerne og risiko for, at der også her opstår flere ventesager.

Forskydningen af opgaveløsningen mellem områderne vil betyde, at der udover en nedbringelse af det samlede antal ventesager også vil ske en udjævning af sagerne mellem områderne.

Det må herudover følge, at reduktionen i antallet af ventesager vil betyde stigende udgifter på de områder, hvor sagerne går fra at være passive til aktive bevillinger.



19. december 2017
Side 6 af 6

Tidsplan for handlingsplan:

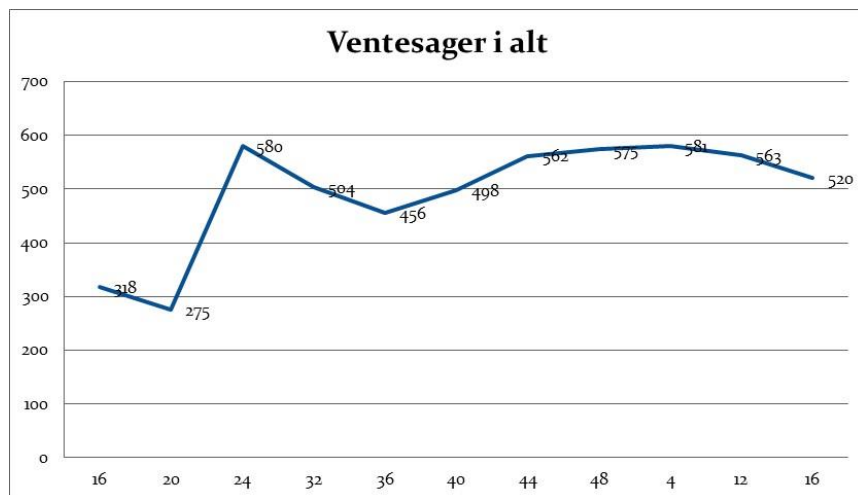
19/12 – 2017	Udsendelse af information om handlingsplan
December 2017	Udpegning af medarbejdere til det midlertidige team fra hhv. SOL, Viby-Højbjerg og Midt.
December 2017	Der udsendes meddelelse om hvilke sager der kan indsendes fra de tre områder.
Januar 2018	Stillingsopslag, tre borgerkonsulenter til midlertidigt team.
Januar 2018	Digitalisering igangsætter proces til optimering af sagsbehandling i Cura
Januar 2018	Ændrede arbejdsgange og procedurer implementeres i SOL
Januar 2018	Der fremsendes status til Udvalget på udviklingen i antal ventesager – herefter kvartalsvist.
Februar 2018	Der afholdes temadag for alle borgerkonsulenter i MSO.
Marts 2018	Stillinger i teamet er besat.
Marts – december 2018	Teamet understøtter de områder i MSO hvor der er udfordringer ift. antallet af ventesager og medvirker til at skabe læring på tværs og indførelse af arbejdsgange, der fremmer et hurtigere flow i sagerne. Dette sker i et tæt samarbejde mellem SOL og lederne af sundhedsenhederne.

Den 25. april 2017

Status vedrørende ventesager i sundhedsenhederne, Administrativ Service, Sundhed og Omsorgslinjen og Center for Syn og Hjælpemidler uge 16 2017.

1.0 Sundhedsenhederne

Nedenstående oversigt viser udviklingen i antallet af ventesager i det sidste års tid. I den seneste periode, fra uge 12 til uge 16, er der sket et mindre fald i antallet af ventesager, der overskrider sagsbehandlingsfristen, og antallet er nu på 520.



Fordelingen af det samlede antal ventesager pr. sagstype fremgår af nedenstående.

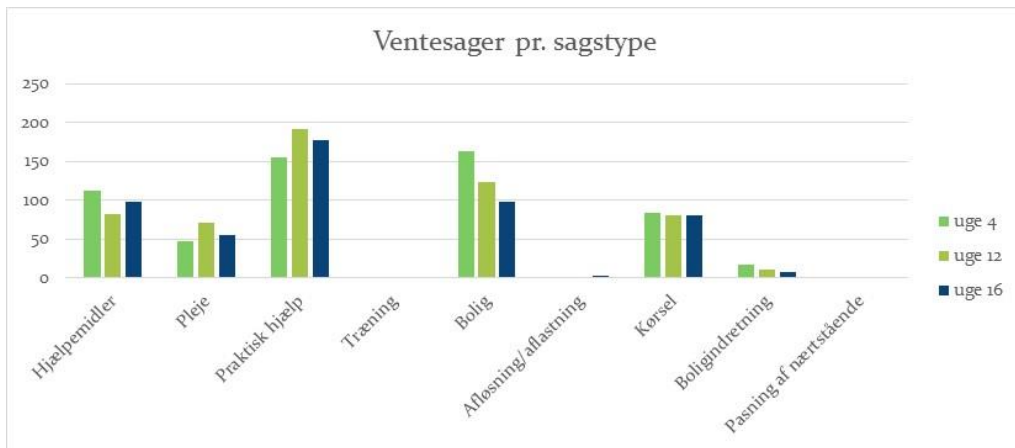
Aarhus Kommune
Sundhed
Sundhed og Omsorg

Fællesstab
Søren Frichs Vej 36G
8230 Åbyhøj

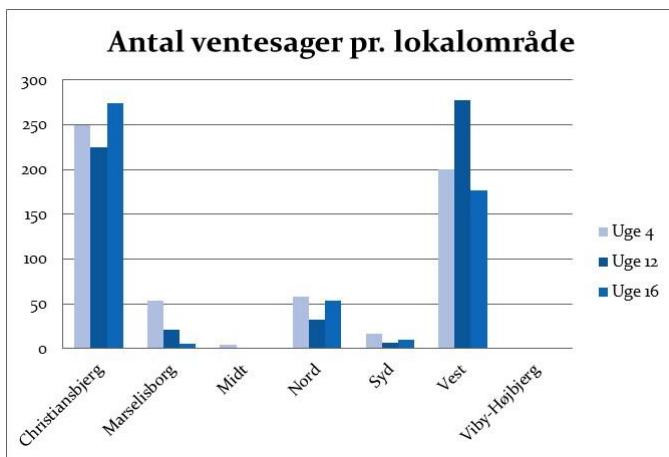
Sagsnr.
Journalnr.
Sagsbeh. Jakob Nielsen

Direkte telefon 8940 6514
Telefax

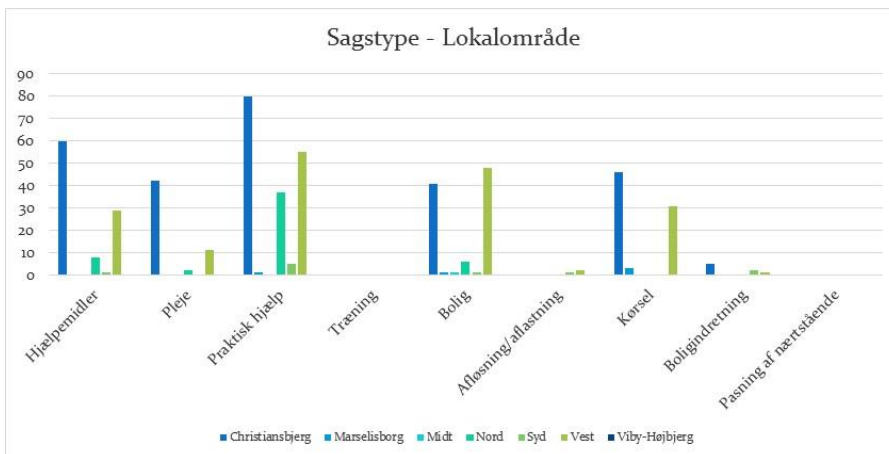
E-post direkte jakni@aarhus.dk
www.aarhus.dk



Antal af ventesager der overskrider sagsbehandlingsfristen for de enkelte lokalområder fremgår nedenfor.



I dette diagram er de to ovenstående grafer kombineret, så de enkelte lokalområders antal af ventesager der overskrider sagsbehandlingsfristen inden for de forskellige sagstyper fremgår.



2.0 Administrativ Service

I nedenstående tabel fremgår oversigt over antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for Administrativ Service.

Administrativ Service	Ventesager		
Uge	4	12	16
Personlige hjælpemidler			
Stomihjælpemidler, diabeteshjælpemidler	0	0	0
Øvrige personlige hjælpemidler	162	160	260

3.0 Sundhed og Omsorgslinjen

Antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for SOL.

Ventesager	Tidsfrist for visitation /hverdage	Uge 4	Uge 12	Uge 16
Linjen				
Pleje	5	0	0	0
Rengøring og tøjvask	15	0	0	0
Indkøb	10	0	0	0
Omsorgstandpleje	20	0	41	29
Bolig, pleje	20	0	0	1
Bolig, ældre	20	0	4	4
Kørsel til læge/speciallæge	25	0	41	129
Handicapkørsel	25	0	0	0
Nødkald	25	0	0	0
Udvidet boligstøtte	Ikke oplyst	0	130	0
Bostøtte-Yngreteam				
Afløsning/ døgnaflastning	5	0	0	0
Bostøtte	4 mdr.	0	0	0
BPA § 95	Ikke oplyst	0	0	0
Handleplaner § 141	Ikke oplyst	0	0	0
BPA-hjælpe-middelteam				
Hjælpe-midler, type 2	25	7	3	5
Hjælpe-midler, type 3	70	1	3	5
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
Bil- og Boligteam				
Handicapbiler	6 mdr.	12	12	17
Boligindretning:				
Type 2 mindre ændringer	3 mdr.	0	0	0
Type 3 omfattende ændringer	7 mdr.	0	0	0
Børneteam				
Hjælpe-midler type 2	25	0	0	0
Hjælpe-midler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
Boligindretning-småændringer	10 hverdage	0	0	0
Boligindretning - mindre	3 mdr.	0	0	0
Boligindretning - omfattende	7 mdr.	0	0	0
Hjælpe-middelteam				
Hjælpe-midler type 2	25	17	29	42
Hjælpe-midler type 3	70	1	14	29
Forbrugsgoder § 113	50	2	0	2
Handlekommunesager og specialinstitutioner				
Hjælpe-midler, type 2	25	8	3	4
Hjælpe-midler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0

4.0 Center for Syn og Hjælpemidler

Antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for CSH.

Ventesager CSH	Tidsfrist for visitation /hverdage	Uge 4	Uge 12	Uge 16
	IT Syn			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Høreteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Kommunikationsteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Voksenteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Mobilitetsteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Optik			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0

Den 13. september 2017

Status vedrørende ventesager i sundhedsenhederne, Sundhed og Omsorgslinjen, Administrativ Service og Center for Syn og Hjælpemidler uge 36 2017.

Aarhus Kommune
Sundhed
Sundhed og Omsorg

Fællesstab
Søren Frichs Vej 36G
8230 Åbyhøj

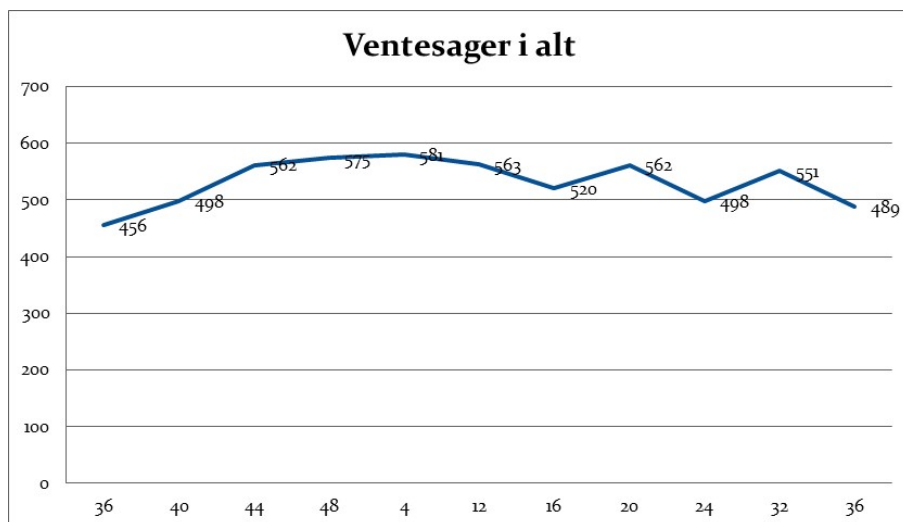
1.0 Sundhedsenhederne

Nedenstående oversigt viser udviklingen i antallet af ventesager i det sidste års tid. I den seneste periode, fra uge 32 til uge 36, er der sket et fald i antallet af ventesager, der overskrider sagsbehandlingsfristen, og antallet er nu på 489. Område Vest har alene et fald på mere end 50 ventesager.

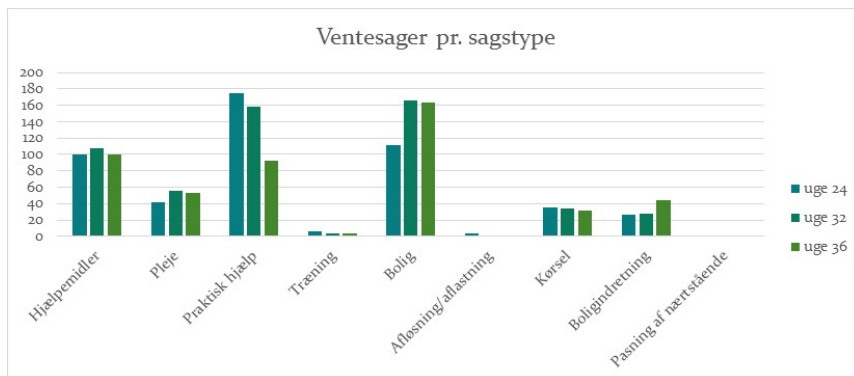
Sagsnr.
Journalnr.
Sagsbeh. Jakob Nielsen

Direkte telefon 8940 6514
Telefax

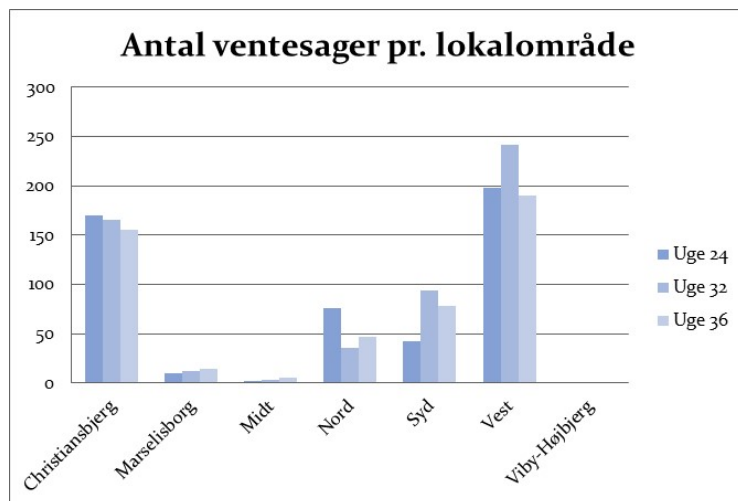
E-post direkte jakni@aarhus.dk
www.aarhus.dk



Fordelingen af det samlede antal ventesager pr. sagstype fremgår af nedenstående.



Antal af ventesager der overskrider sagsbehandlingsfristen for de enkelte lokalområder fremgår nedenfor.



I dette diagram er de to ovenstående grafer kombineret, så de enkelte lokalområders antal af ventesager der overskrider sagsbehandlingsfristen inden for de forskellige sagstyper fremgår.

Ventesager område Christiansbjerg

Hermed vores dels forklaring/årsager på vores andel af ventesager og dels vores handleplan for deres nedbringelse.

Forklaringer / årsager:

- Ventesagsproblematik siden samdrift (over 400 den 1/4-16)
- Stor udskiftning i borgerkonsulentgruppen grundet pension, barsel og opsigelser på baggrund af besparelserne
- Uklarhed mellem fordeling af opgaver mellem SOL og borgerkonsulenter over en længere periode
- Befolkningsgrundlaget har medført stor ændring i fordeling af økonomi i fritvalgsområdet efter ny fordelingsnøgle 2017. Tildeling af borgerkonsulenttimer er ikke revurderet i denne forbindelse. Dette er løftet ind i økonomistyregruppe
- Lederskifte den 1/4-16

Handleplan – målet er 0 ventesager inden årets udgang

- Projekt 'Nedbringelse af ventesager' sammen med Vest
 - Definition af en ventesak
 - Analyse af arbejdsgange
 - Udarbejde screeningsredskab, herunder brug af Emnemodul
 - Læring og relationel koordinering med øvrige ledere i hjemmeplejen og sundhedsenhed
 - Læring og relationel koordinering med leder i SOL
 - Løbende sparring med område Vest og SOL
- Ekstra timer til borgerkonsulenter prioriteret (2017):

1/1-1/8	22,5 timer/uge ekstra
1/9-31/12	37 timer/uge ekstra
1/4-31/12	2-3 timer/uge ekstra
- Ekstra og kontinuerlig ledelsesbevågenhed på fastholdelse af aftaler
- Rejst spørgsmål om fordelingsnøgle for borgerkonsulenter i MSO - blev fordelingsnøglen justeret i forbindelse med ny BMF pr. 1/1-17?

Ventesager område Vest

Vi har fokus på at få nedbragt ventesager og udarbejde nye screeningsredskaber samt brug af emnemodulet for at fremadrettet at undgå ventesager og få nedbragt nuværende ventesager.

Leder Mette Toft Thorsen har gennemgået emnemodulet for ledergruppen i område Vest. Ledergruppen har fokus på at understøtte medarbejderne i hjemmeplejen, plejehjem og sundhedsenheden i brug af denne.

Der vil blive stillet skarpt på, hvornår en henvendelse er at sidestille med en ansøgning eller hvornår, der kun er tale om en forespørgsel.

Alle indgående henvendelser til borgerkonsulenterne bliver sorteret og vurderet af borgerkonsulent Laila Carton, borgerkonsulent Gitte Skantze og Leder Mette Toft Thorsen.

Det sikrer, at hvis henvendelsen ikke er belyst og undersøgt tilstrækkeligt bliver henvendelsen sendt tilbage til afsenderen med en beskrivelse af hvilke elementer der mangler i henvendelsen for at det kan blive en ansøgning. Borgerkonsulenterne bidrager derfor til det lærende miljø for at klæde samarbejdspartnerne på til at udføre kvalificeret dokumentation.

Hvor kommer henvendelserne fra og hvilke tiltag er der foretaget:

En del henvendelser kommer fra hhv. hjemmeplejen og SOL. Henvendelserne er af forskellig karakter, men i flere tilfælde kan de, inden de sendes til borgerkonsulenterne, optimeres i forhold til belysning af sagen eller helt undgås på baggrund af forudgående screening.

Hjemmeplejen:

Borgerkonsulenter modtager ofte ikke fyldestgørende adviser, som skal gøre det for en ansøgning. På adviserne kan det ikke altid ses, om borger er indforstået med henvendelsen og hvorfor borgerkonsulenterne kontaktes: "Der ønskes mere hjælp i forhold til alt – plejebolig vil være godt".

I dag skal borgerkonsulenterne i gang med at belyse sagen – ud fra oplysninger, der kunne være givet fra start af hjemmepleje, der kender borger. Derudover kan de opleve, at det ikke er borger bekendt, at der ønskes hjælp.

Er borger enig i at flytte til plejebolig?

Hvilken type hjælp er der yderligere brug for? Hvorfor?

Der kræves alene oplysninger, som hjemmeplejen har i forvejen.

Der bruges i dag en del tid på de ikke fyldestgørende adviser – ofte er det dobbelt arbejde der foretages, idet oplysningerne er i kommunen – blot ikke hos borgerkonsulent. Og andre gange er ansøgning om merhjælp et ønske fra hjemmeplejen, men ikke borgeren.

I advis skal fremover stå, om borger er enig i henvendelse: Fx "*efter aftalt med borger*". Derudover skal hjemmeplejen kort beskrive, **hvorfor** de fagligt vurderer, at der er tale om behov for ekstra indsats, tid, hjælpemidler eller bolig.

Sol:

Nogle af de ansøgninger der er i ventebunken, er sager fra SOL, hvor der er lovet opringning af borgerkonsulent eller møde – uden nærmere information om, hvad sagen drejer sig om. Andre typer kan være henvendelser fra pårørende, egen læge eller andre der har rettet henvendelse, men ingen ved om borger er indforstået.

Fremover vil udgangspunktet være, at SOL:

Ikke på vegne af borgerkonsulent lover telefonopkald/møde fra borgerkonsulent (der kan være særlige tilfælde/undtagelser). Hvis der er

behov for telefonsamtale noteres, hvad der ønskes at blive talt om. Men udgangspunktet er, at borgerkonsulenterne selv vurderer, hvad der skal til for at belyse sagen.

At det er afklaret om borger er indforstået med ansøgning.

At det er afklaret, om der er tale om en ansøgning – og der er foretaget en overordnet screening inden videreformidling.

Sikrer at det der sendes frem til borgerkonsulent, er belyst og dokumenteret. Dermed undgår borger, at bliver spurgt om det samme to gange.

Lederne for sundhedsenheden har løbende kontakt med leder fra SOL i forhold til, hvorvidt arbejdsgangene fungerer.

Udgangspunkter:

Nedenstående bullets skal ses som forslag til udgangspunkter – og derfor ikke en facitliste. Det er altid en konkret vurdering om, hvad der giver mening.

Bostøtte – søger som udgangspunkt ikke for borger, men støtter borger i at søge (der tales som med borger).

Pårørende – hvad siger borger? Er det muligt at tale med borger? I så fald kontakt borger eller få denne til at ringe tilbage.

Eksterne samarbejdspartnere: hvad siger borger? Kontakt til borger inden der er ansøgning.

Ved at samarbejdspartnere har fokus på henvendelsesmodulet, vurderes det, at tilgangen af sager i stor grad minimeres i forhold til borgerkonsulenterne.

Det videre forløb:

Personalet i område Vest skal orienteres om, hvordan en henvendelse fremover bør se ud og hvilke ting bør fremgå klart, hvis det skal være at betragte som en ansøgning.

Forebyggelseskonsulenter

Terapeuter

Hjemmeplejen

Lederne af Sundhedsenheden er ansvarlig herfor.

Medarbejderne i SOL skal informeres om de mere uddybende sags-gange (screeningsværktøjer)– inden henvendelse betragtes som ansøgning og sendes til borgerkonsulenter.

Lederen af SOL er ansvarlig herfor.

Arbejdsgange i øvrigt:

Borgerkonsulenterne begynder at arbejde aktivt med kalenderbrug i forhold til modtagelse af sager, dvs. at sagerne altid er i flow.

Fra en belyst henvendelse kommer ind – vil borger hurtigt få afgørelse (mdtl./skriftlig), sættes i udredning eller får aftalt et besøg (kommer i kalenderen – også selv om det først er om flere uger).

Sagen skal hele tiden være aktiv (dvs. aldrig bare ligge) – enten er sagen hos borger, læge, udredning, venter på besøg eller andet steds, eller også træffes der afgørelse.

Der er en forventning til at de overstående tiltag vil resultere i, at der ikke er ventesager ved årets udgang.

Prioritering:

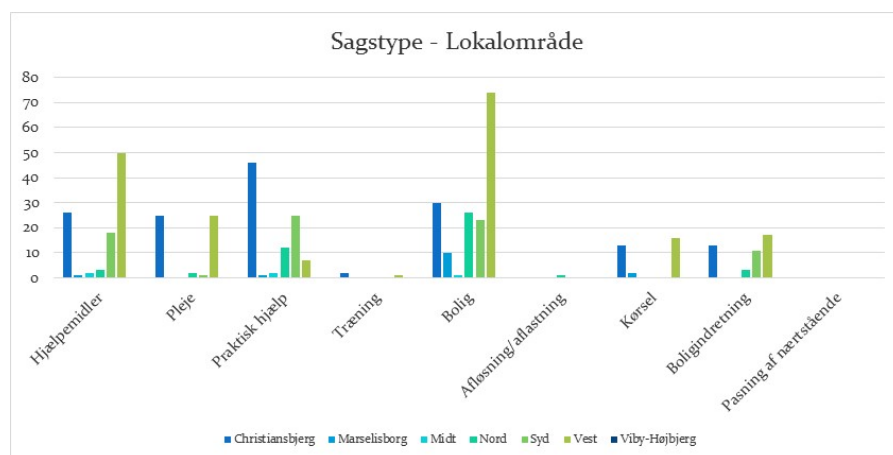
Pleje/pr.hj.

Hjælpe midler

Plejeboliger/ældreboliger.

kørsel

Der er opfølgende møder hver mandag 12.30-13 mellem borgerkonsulenterne og Leder Mette Toft Thorsen. Møderne er med til at sikre fremdrift og nedbringelse af ventesager.



2.0 Sundhed og Omsorgslinjen

Antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for SOL.

Ventesager	Tidsfrist for visitation /hverdage	Uge 24	Uge 32	Uge 36
Linjen				
Pleje	5	0	0	0
Rengøring og tøjvask	15	0	0	0
Indkøb	10	0	0	0
Omsorgstandpleje	20	0	0	0
Bolig, pleje	20	0	0	0
Bolig, ældre	20	0	0	0
Kørsel til læge/speciallæge	25	0	0	0
Handicapkørsel	25	0	0	0
Nødkald	25	0	0	0
Udvidet boligstøtte	Ikke oplyst	0	0	0
Bostøtte-Yngreteam				
Afløsning/ døgnaflastning	5	0	0	0
Bostøtte	4 mdr.	0	0	0
BPA § 95	Ikke oplyst	0	0	0
Handleplaner § 141	Ikke oplyst	0	0	0
BPA-hjælpe-middelteam				
Hjælpe-midler, type 2	25	1	2	4
Hjælpe-midler, type 3	70	3	4	4
Forbrugsgoder § 113	50	0	1	1
Bil- og Boligteam				
Handicapbiler	6 mdr.	19	16	16
Boligindretning:				
Type 2 mindre ændringer	3 mdr.	0	0	0
Type 3 omfattende ændringer	7 mdr.	0	0	0
Børneteam				
Hjælpe-midler type 2	25	0	0	0
Hjælpe-midler, type 3	70	15	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	2	0	0
Boligindretning-småændringer	10 hverdage	0	0	0
Boligindretning - mindre	3 mdr.	0	0	0
Boligindretning - omfattende	7 mdr.	0	0	0
Hjælpe-middelteam				
Hjælpe-midler type 2	25	49	42	38
Hjælpe-midler type 3	70	12	26	37
Forbrugsgoder § 113	50	1	3	16
Handlekommunesager og specialinstitutioner				
Hjælpe-midler, type 2	25	2	0	0
Hjælpe-midler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	1

Ventesager i hjælpemiddelteamet – SOL

Hjælpemidler type 2 er typisk: manuelle kørestole, trykaflastende puder,

Hjælpemidler type 3 er typisk: el-kørestole, vægtprodukter, balance-veste, hjælpemotorer, spiseroboter, varmemandsker,

Forbrugsgoder er typisk: el-køretøjer, hvilestole, trehjulede el-cykler, ståstøttestole, lejringspuder,

1.4.2016 flyttedes ressourcer og dengang tilsvarende opgaver fra områderne til SOL, da man oplevede for store udsving i kvaliteten af opgavevaretagelsen og for lange ventelister. Områderne mente fortsat ikke at kunne løse opgaven, hvorfor alle forbrugsgoder samt alle vægtprodukter blev flyttet til SOL i juni 2016. Her blev der ikke flyttet tilsvarende ressourcer. Via omorganisering, effektivisering, målrettet information til områderne om Hjælpemiddelteamets opgaver forsøgte at holde en del opgaver 'fra døren'.

Det er ikke lykket. Hjælpemiddelteamet modtager i gennemsnit 65 opgaver om måneden (heri ikke beregnet vægtprodukter), opgaver af en sådan karakter, at de ikke kan løses alene ved udveksling af video, billeder, telefonisk eller på anden måde uden at se borger.

Områderne er endnu ikke klædt på til at kunne udveksle relevante oplysninger til brug for sagshåndteringen. Det er sat i værk via undervisning.

Hjælpemiddelteamet er bl.a. kendetegnet ved: særlig viden om siddestillinger, specielle hjælpemidler, hvor der endnu ikke er lagt serviceniveau, kendskab til specialprodukter, som ikke er en del af hjælpemiddelcentrets indkøbsaftale, opdatering på ankestyrelsesafgørelser, som har betydning for sagsbehandlingen.

Hjælpemiddelteamet består i dag af 8,8 årsværk.

Handleplan SOL for nedbringelse:

Kolleger fra **Linjen** varetager alle elektroniske henvendelser (via journal og mail) til Hjælpemiddelteamet, så teamet får tid til at tage de sager, der venter. Dette for resten af året.

Medarbejdere fra Linjen kontakter alle borgere, der venter på at få gang i sagsbehandlingen og opdaterer oplysninger, informerer og vejleder. Alle borgere prioriteres og bliver kontaktet af Hjælpemiddelteamet for aftale.

Aftalerne prioriteres medarbejderne imellem, så der er få, der tager særlige typer af opgaver over længere periode for at opnå effektiv sagsbehandling.

Typer af opgaver kan være på produktniveau, dvs. én type kan være hvilestole, el-ladcykler, varmemandsker osv. Alle (med sagsbehand-

lingserfaring) i hele SOL tager del i varetagelse af særlige typer hjælpemidler.

Der informeres yderligere til områderne om borgers/kollegers mulighed for at søge oplysninger om eventuelle hjælpemidler, så borger ikke behøver unødigt venten.

Opgaven om vægtprodukter er omorganiseret, således at er er én person fra Hjælpemiddelteamet og tre personer fra andre team, der kontinuerligt løser denne opgave.

Opgaven om Intelligente senge, der er et besparelserprojekt, som CFT står for, fortsætter med deltagelse af en medarbejder fra Hjælpemiddelteamet, da projektet står for udrulning.

Der bliver således prioriteret i opgaverne, og teamet har ledelsesbevågenhed, bl.a. med daglige korte møder og to ugentlige koordineringsmøder.

3.0 Administrativ Service

I nedenstående tabel fremgår oversigt over antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for Administrativ Service.

Administrativ Service	Ventesager			
	Uge	24	32	36
Personlige hjælpemidler				
Stomihjælpemidler, diabeteshjælpemidler		0	0	0
Øvrige personlige hjælpemidler		94	71	19

4.0 Center for Syn og Hjælpemidler

Antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for CSH.

Ventesager CSH	Tidsfrist for visitation /hverdage	Uge 24	Uge 32	Uge 36
	IT Syn			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	1
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Høreteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Kommunikationsteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Voksenteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Mobilitetsteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Optik			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	2
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0

Den 29. november 2017

Status vedrørende ventesager i sundhedsenhederne, Sundhed og Omsorgslinjen, Administrativ Service og Center for Syn og Hjælpemidler uge 46 2017.

Aarhus Kommune
Sundhed
Sundhed og Omsorg

1.0 Sundhedsenhederne

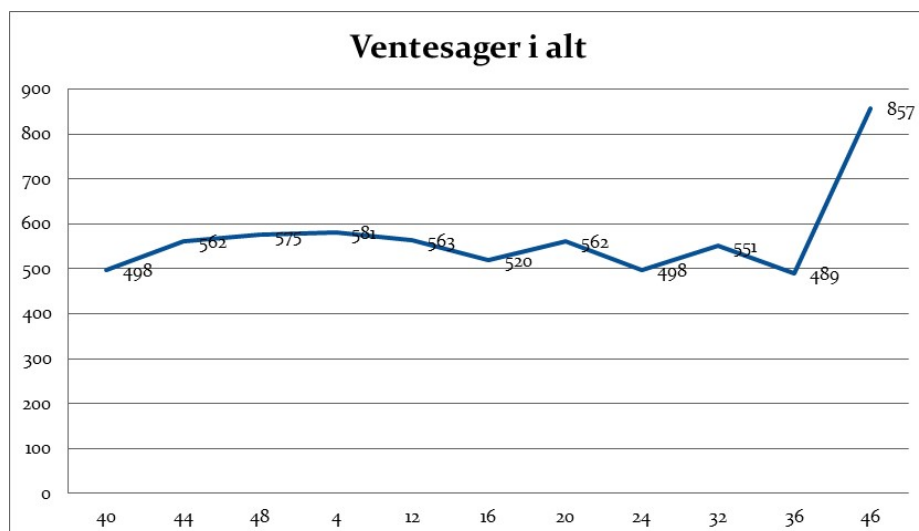
Nedenstående oversigt viser udviklingen i antallet af ventesager i det sidste års tid. I den seneste periode, fra uge 36 til uge 46, er der sket en stigning i antallet af ventesager, der overskrider sagsbehandlingsfristen, og antallet er nu på 857.

Fællesstab
Søren Frichs Vej 36G
8230 Åbyhøj

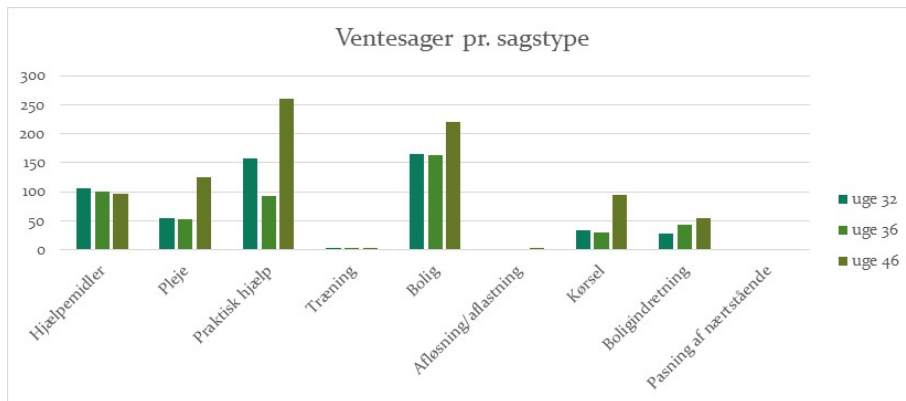
Sagsnr.
Journalnr.
Sagsbeh. Jakob Nielsen

Direkte telefon 8940 6514
Telefax

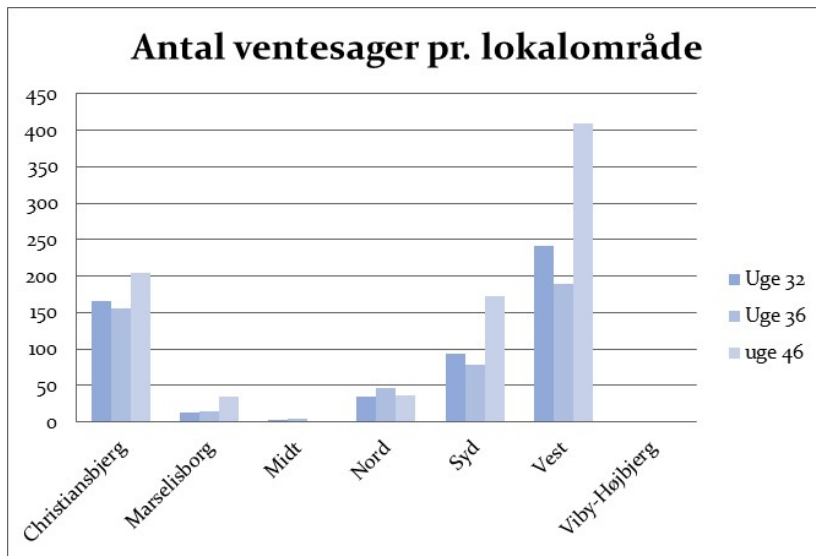
E-post direkte jakni@aarhus.dk
www.aarhus.dk



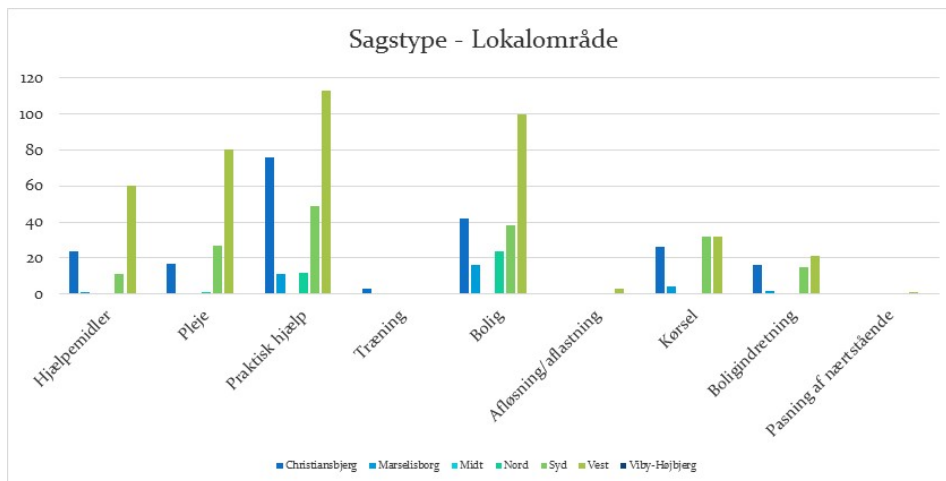
Fordelingen af det samlede antal ventesager pr. sagstype fremgår af nedenstående.



Antal af ventesager der overskrider sagsbehandlingsfristen for de enkelte lokalområder fremgår nedenfor.



I dette diagram er de to ovenstående grafer kombineret, så de enkelte lokalområders antal af ventesager der overskrider sagsbehandlingsfristen inden for de forskellige sagstyper fremgår.



Område Christiansbjerg har siden 2016 arbejdet med nedbringelse af ca 400 ventesager og indtil uge 36 nedbragt til 155 med flg. indsats som havde til hensigt at nedbringe tallet til nul ved årets udgang.

- Projekt 'Nedbringelse af ventesager' sammen med Vest
 - Definition af en ventesag
 - Analyse af arbejdsgange
 - Udarbejde screeningsredskab, herunder brug af Emne-modul
 - Læring og relationel koordinering med øvrige ledere i hjemmeplejen og sundhedsenhed
 - Læring og relationel koordinering med leder i SOL
 - Løbende sparring med område Vest og SOL
- Ekstra timer til borgerkonsulenter prioriteret (2017):

1/1-1/8	22,5 timer/uge ekstra
1/9-31/12	37 timer/uge ekstra
1/4-31/12	2-3 timer/uge ekstra
- Ekstra og kontinuerlig ledelsesbevågenhed på fastholdelse af aftaler
- Rejst spørgsmål om fordelingsnøgle for borgerkonsulenter i MSO - blev fordelingsnøglen justeret i forbindelse med ny BFM pr. 1/1-17?

Ventesagerne er desværre pr 24. nov. igen steget. Dette begrundes med Cura og den noget længere sagsbehandling i den forbindelse. Samtidig har der været et stort pres på antallet af udskrivelser af komplekse borgersager. Der opleves typisk 8-10 komplekse udskrivelser pr uge.

Som årsag kan også nævnes at en borgerkonsulent har deltaget i uddannelse samt afholdelse af ferie i efteråret.(uge 42)

Område Christiansbjerg fastholder ovenstående handlingsplan, dog således at der gennem hele 2018 videreføres ansættelse af en ekstra borgerkonsulent (altså i alt 6 borgerkonsulenter. Budgettet i 2017 svarer til 5 borgerkons.).

Vi afventer fortsat at der sker regulering af fordelingsmåden mellem områderne, således at budget til borgerkonsulenter fordeles efter samme principper som budget til hjemmepleje.

Det har været overvejet om der kunne rekrutteres en ekstra borgerkonsulent yderligere i 1-3 måneder. Der er dog ikke uddannede borgerkonsulenter som umiddelbart ville kunne ansættes. Belastningen med at oplære en ekstra borgerkonsulent står således ikke mål med udbyttet. De faste borgerkonsulenter har indvilget i at bidrage med overarbejde i et vist omfang den kommende periode for at nedbringe ventelisten.

Men denne indsats forventes at ventelisten kan være nedbragt til nul ved udgangen af februar 2018.

Handleplan for ventesagerne i område vest.

Område vest har oplevet en markant stigning af ventesager i forbindelse med implementeringen af Cura. Der har været udfordringer i forhold til at implementere nye hensigtsmæssige arbejdsgange i Cura, hvilket har betydet en voldsom stigning af henvendelser til borgerkonsulenterne.

De sidste 2 måneder har borgerkonsulentgruppen været ramt af en sygdom og en opsigelse, som også har haft en stor betydning for antallet af ventesager.

Følgende tiltag er iværksat:

- Der er ansat 2 nye fuldtidsansatte borgerkonsulenter med start henholdsvis den 15 november og 1. december 2017.
- En sygeplejerske og Fysioterapeut er oplært i at varetage visiteringen til kørsel og pleje. Medarbejderne leverer ca. 18 timer ugentligt.
- Ledelsen har daglige møder med borgerkonsulenterne for at prioritere opgaverne.
- Ledelsen forsætter ydermere med indsatserne fra sidste handleplan (fra uge 36).

Det er vigtigt at pointere at borgerkonsulenterne har et godt sammenhold og har mod på at fortsætte det gode arbejde.

2.0 Sundhed og Omsorgslinjen

Antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for SOL.

Ventesager	Tidsfrist for visitation /hverdage	Uge 32	Uge 36	Uge 46
	Linjen			
Pleje	5	0	0	0
Rengøring og tøjvask	15	0	0	0
Indkøb	10	0	0	0
Omsorgstandpleje	20	0	0	0
Bolig, pleje	20	0	0	0
Bolig, ældre	20	0	0	0
Kørsel til læge/speciallæge	25	0	0	0
Handicapkørsel	25	0	0	0
Nødkald	25	0	0	0
Udvidet boligstøtte	Ikke oplyst	0	0	0
	Bostøtte-Yngreteam			
Afløsning/ døgnaflastning	5	0	0	1
Bostøtte	4 mdr.	0	0	46
BPA § 95	Ikke oplyst	0	0	0
Handleplaner § 141	Ikke oplyst	0	0	0
	BPA-hjælpe-middelteam			
Hjælpe-midler, type 2	25	2	4	8
Hjælpe-midler, type 3	70	4	4	11
Forbrugsgoder § 113	50	1	1	1
	Bil- og Boligteam			
Handicapbiler	6 mdr.	16	16	20
Boligindretning:				
Type 2 mindre ændringer	3 mdr.	0	0	0
Type 3 omfattende ændringer	7 mdr.	0	0	0
	Børneteam			
Hjælpe-midler type 2	25	0	0	2
Hjælpe-midler, type 3	70	0	0	2
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
Boligindretning-småændringer	10 hverdage	0	0	0
Boligindretning - mindre	3 mdr.	0	0	0
Boligindretning - omfattende	7 mdr.	0	0	0
	Hjælpe-middelteam			
Hjælpe-midler type 2	25	42	38	18
Hjælpe-midler type 3	70	26	37	11
Forbrugsgoder § 113	50	3	16	1
	Handlekommunesager og specialinstitutioner			
Hjælpe-midler, type 2	25	0	0	1
Hjælpe-midler, type 3	70	0	0	5
Forbrugsgoder § 113	50	0	1	1

3.0 Administrativ Service

I nedenstående tabel fremgår oversigt over antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for Administrativ Service.

Administrativ Service	Ventesager			
	Uge	32	36	46
Personlige hjælpemidler				
Stomihjælpemidler, diabeteshjælpemidler		0	0	0
Øvrige personlige hjælpemidler		71	19	104

4.0 Center for Syn og Hjælpemidler

Antal sager der overskrider sagsbehandlingsfristen for CSH.

Ventesager CSH	Tidsfrist for visitation /hverdage	Uge 32	Uge 36	Uge 46
	IT Syn			
Hjælpemidler, type 2	25	0	1	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Høreteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Kommunikationsteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Voksenteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Mobilitetsteam			
Hjælpemidler, type 2	25	0	0	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0
	Optik			
Hjælpemidler, type 2	25	0	2	0
Hjælpemidler, type 3	70	0	0	0
Forbrugsgoder § 113	50	0	0	0