

Tabel 1: Sammenligning af ændrede og hjemviste sager i procent (omgørelsesprocenten) for hele landet og Viborg Kommune for årene 2013-2016

	2. halvår 2013		2014		2015		2016	
	Hele landet	Viborg	Hele landet	Viborg	Hele landet	Viborg	Hele landet	Viborg
Serviceoven i alt for hele Viborg Kommune*	29%	24%	34%	30%	33%	38%	37%	34%
ÆSU's del af serviceoven (6 ud af 30 sager)	-	-	-	-	-	-	-	20%

* Omfatter også sager på Social- og Arbejdsmarkedsudvalgets og Børne- og Ungdomsudvalgets områder.

Tabel 2: Tal fra Ankestyrelsens ankestatistik for 2016 og præcisering af antal sager på Ældre- og Sundhedsudvalgets område (ÆSU)

	Klager til Ankestyrelsen i alt i 2016	Stadfæstet (Ankestyrelsen fastholder kommunens afgørelse)	Ændret (Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse)	Hjemvist (Ankestyrelsen kan ikke tage stilling til sagen og vurderer, at kommunen skal indsamle nye oplysninger og genbehandle sagen)	Afvist (Ankestyrelsen afviser at behandle klagen)
Serviceoven i alt i Viborg Kommune*	97	61	4	28	4
Serviceoven på ÆSU's område	30	24	0	6	0
Procent af det samlede antal sager på ÆSU's område i 2016 (ca. 18.000 sager)	0,16 %	0,13 %	0	0,03 %	0

* Omfatter også sager på Social- og Arbejdsmarkedsudvalgets og Børne- og Ungdomsudvalgets områder.

Tabel 3: Oversigt over de enkelte klagesager på Ældre- og Sundhedsudvalgets område i 2016

	Afgjort	Stadfæstet	Ændret	Hjemvist	Afvist
Servicebogen* - klagesager i alt	30	24	0	6	0
Hjemmehjælp §83	1	1	0	0	0
Træning §86	1	0	0	1	0
Hjælpebidler §112	13	9	0	4	0
Forbrugsgoder §113	1	1	0	0	0
Biler §§114-115	2	1	0	1	0
Boligindretning §116	12	12	0	0	0

*I opgørelsen fremgår kun klager over sager, der er behandlet af Visitation Sundhed og Omsorg og dermed hører under Ældre- og Sundhedsudvalgets område.

Tabel 4: Oversigt over indholdet i de 6 hjemviste sager på Ældre- og Sundhedsudvalgets område i 2016

Udvalget blev på mødet 3. januar 2017 præsenteret for de fem hjemviste sager fra første halvår 2016. I denne tabel er den ene hjemvisning fra andet halvår 2016 tilføjet.

Periode	Paragraf i Serviceloven	Beskrivelse af sagen	Ankestyrelsens afgørelse	Resultat af kommunens genbehandling
1. halvår 2016	Træning §86	Viborg Kommune afgjorde at en borger ikke var berettiget til genoptræning efter §86.	Ankestyrelsen vurderede, at sagen ikke indeholdt en samlet vurdering af borgers grundlæggende træningsbehov. Derfor blev sagen hjemvist til ny behandling i kommunen.	Viborg Kommune ændrede afgørelsen.
1. halvår 2016	Hjælpemidler §112	En borger søger om nyt hylster til myoelektrisk delhåndsprotese. Viborg Kommune giver afslag.	Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger, til at de kan træffe en afgørelse: - Der foreligger ikke oplysninger om væsentlige faktiske ændringer af betydning for vurdering af sagen - Der foreligger ikke oplysninger fra læge/bandagist om borgers aktuelle muligheder for at anvende protesen efter en operation -Der foreligger ikke oplysninger om baggrunden for prisforskellen på 2 tilbud.	Viborg Kommune ændrede afgørelsen og bevilgede hjælpemidlet.
1. halvår 2016	Hjælpemidler §112	En borger søger om en elektrisk håndstimulator. Viborg Kommune giver afslag.	Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger, til at de kan træffe en afgørelse: - Der foreligger ikke lægelige oplysninger om helbredsforhold - Der foreligger ikke oplysninger om, hvorvidt borger kan udnytte hjælpemidlet - Der foreligger ikke oplysninger om, hvorvidt borger kan opnå gribe og slippefunktion.	Viborg Kommune fastholdt afgørelsen og bevilgede en almindelig skinne.

Periode	Paragraf i Serviceloven	Beskrivelse af sagen	Ankestyrelsens afgørelse	Resultat af kommunens genbehandling
1. halvår 2016	Hjælpemidler §112	En borger søger om en natkompressionsbandage. Viborg Kommune giver afslag.	Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger, til at de kan træffe en afgørelse: - Der foreligger ikke oplysninger om borgers funktionsnedsættelse sammenholdt med behovet for natkompression - Der foreligger ikke oplysninger om, hvorvidt hjælpemidlet har betydning for, hvorvidt borger kan passe sit arbejde, hvor der er skærpede fysiske krav til udøvelsen Ankestyrelsen vurderer, at Viborg Kommune ikke kan give afslag alene med den begrundelse, at ødemet (væskeophobning i vævet) ikke er af sådan en sværhedsgrad, at der er grundlag for natkompressionsbandage.	Viborg Kommune fastholdt afgørelse.
1. halvår 2016	Biler §§114-115	En borger søger om en tilskud til indkøb af en særligt indrettet bil. Viborg Kommune giver afslag.	Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger, til at de kan træffe en afgørelse: - Der foreligger ikke lægelige oplysninger om borgers skånebehov i form af udtrætning ifm. brug af offentlig transport til og fra arbejde - Der foreligger ikke oplysninger i gangtesten om, hvor længe borger er om at gå 430 meter og om borger udtrættes eller har smerter efterfølgende - Der foreligger ikke oplysninger om,	Viborg Kommune ændrede afgørelsen og gav tilskud til køb af bilen.

Periode	Paragraf i Serviceloven	Beskrivelse af sagen	Ankestyrelsens afgørelse	Resultat af kommunens genbehandling
			hvorvidt borgers ønske om at øge antallet af fleksjobtimer, og det øgede kørselsbehov i den forbindelse, kan dækkes af andre kørselsordninger Ankestyrelsen vurderer, at Viborg Kommune ikke kan give afslag alene med den begrundelse, at borger kan anvende offentlig transport til og fra arbejde.	
2. halvår 2016	Hjælpebidler §112	En borger søger om en balancevest. Viborg Kommune giver afslag.	Ankestyrelsen hjemviser sagen og beder Viborg Kommune indhente følgende: - Yderligere oplysninger om borgers funktionsniveau sammenholdt med borgers evne til, at færdes med og uden balancevesten - Lægeoplysninger	Viborg Kommune supplerer sagen med nye oplysninger og fastholder sit afslag. Ankestyrelsen har herefter stadfæstet Viborg Kommunes afslag.