

Når man pludselig får brug for Mariagerfjord Kommune

"Jeg har aldrig tidligere bedt kommunen om noget. Jeg har arbejdet og betalt skat hele mit liv. Nu, hvor jeg endelig har brug for hjælp, vil kommunen ikke hjælpe mig."

Det er en sætning, jeg som borgerrådgiver indimellem hører fra ældre borgere.

Mange har klaret sig selv hele livet og har kun haft begrænset kontakt med kommunen. Derfor kan mødet med det kommunale system være uvant, når behovet for hjælp pludselig opstår. Samtidig står man måske i en situation, hvor kræfterne er blevet færre, eller hvor man skal forholde sig til sygdom og tab af funktionsevne.

Og så kan et afslag fra kommunen føles ekstra hårdt.

Når et nej er svært at forstå

En borger havde brug for et hjælpemiddel og søgte kommunen om hjælp. Borgeren og ægtefællen oplevede behovet som helt åbenlyst og blev bakket op af lægen, men fik alligevel afslag af kommunen.

Bag afslaget lå en faglig og juridisk vurdering af, om der var tale om et hjælpemiddel, som kommunen kunne bevilge, eller om borgeren skulle ansøge om hjælpen som et behandlingsredskab, som hører til i et andet system.

For borgeren og ægtefællen var den sondring svær at forstå, og mistilliden til kommunen voksede. Oplevelsen var langt mere enkel: *Jeg har brug for hjælp, og kommunen siger nej. Det forstår vi ikke.*

Her kan jeg som uvildig borgerrådgiver hjælpe med at gennemgå afgørelsen og forklare, hvorfor kommunen har truffet den. Jeg kan også se på sagsbehandlingen og vejlede dig om mulighederne for at klage. Har du svært ved selv at formulere en klage, kan jeg hjælpe dig med det.

Det betyder ikke nødvendigvis, at kommunen har gjort noget forkert, eller at borgeren får ret i en klage. En vigtig del af borgerrådgiverens arbejde er også at oversætte og forklare, hvorfor kommunen vurderer, som den gør. Nogle gange får jeg øje på forhold, som kan være mangelfulde. Dem undersøger jeg nærmere, så kommunen kan rette op, hvis der er begået fejl.

"Jeg vil ikke være til besvær"

En anden sætning, jeg ofte møder, er: *"Jeg vil ikke være til besvær."*

Nogle ældre venter længe med at sige noget, hvis hjælpen fra kommunen ikke fungerer, som de havde håbet. Måske kommer hjemmeplejen ofte senere end forventet. Måske kommer der

mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og det skaber utryghed. Eller måske er der noget praktisk ved hjælpen, som gør den vanskelig for borgeren at modtage.

Jeg har eksempelvis haft kontakt med en borger med et meget stort støttebehov, som modtog hjemmepleje flere gange om dagen. Når hjemmeplejen gentagne gange blev forsinket, fik det stor betydning for hendes hverdag. Hun kunne ikke bare gå hjemmefra, når hun ikke vidste, hvornår hjælpen kom. Det begrænsede hendes muligheder for at have et socialt liv.

I sådanne situationer er første skridt ikke nødvendigvis en klage. Ofte er det bedste sted at begynde en dialog med den ansvarlige leder.

Men den samtale kan være svær at tage. Hvem skal man kontakte? Hvad kan man med rimelighed forvente? Hvordan får man forklaret problemet uden at føle, at man er besværlig? Og hvad gør man, hvis dialogen ikke fører til en løsning?

Her kan borgerrådgiveren bruges som sparringspartner. Jeg kan hjælpe dig med at få afklaret, hvad problemet egentlig er, hvem det giver mening at kontakte, og hvad der kan være vigtigt at få sagt. Nogle gange er det nok til, at borgeren selv føler sig klædt på til at tage dialogen videre.

En borgers oplevelse kan skabe læring

Borgerrådgiverens arbejde handler ikke kun om at hjælpe den enkelte videre. Borgernes oplevelser kan også fortælle noget om, hvor kommunen kan gøre det bedre.

En ældre kvinde vågnede eksempelvis en nat ved, at der stod to mennesker, hun ikke kendte, i hendes soveværelse.

Det viste sig at være medarbejdere fra hjemmeplejen. Uden for boligen var der blevet fundet en syg og forkommen kvinde, og medarbejderne forsøgte at finde ud af, hvem personen var. Fordi den ældre kvinde selv modtog hjemmepleje om dagen, havde medarbejderne mulighed for at låse sig ind i hendes bolig og tjekke, om det var hende.

Intentionen var at hjælpe et andet menneske i en særlig akut situation. Men medarbejderne havde ikke ret til at gå ind i kvindens hjem af den grund.

Sagen førte derfor ikke kun til en håndtering af den konkrete borgers oplevelse. Den gav også anledning til læring i kommunen, så medarbejderne fremover kunne være bedre klædt på til en lignende situation.

Det er også en vigtig del af borgerrådgiverens arbejde. De problemer, som den enkelte borger oplever, kan nogle gange vise, at der er noget i kommunens arbejdsgange eller praksis, der bør ses nærmere på.

Du kan også kontakte mig som pårørende

Det er ikke kun den ældre selv, der kan have brug for råd og vejledning i forhold til kontakten med kommunen. Som pårørende kan du også stå med spørgsmål eller en bekymring, som du ikke ved, hvordan du skal gå videre med.

Måske er du bekymret for, om din mor eller far får den hjælp, der er brug for. Måske oplever du, at din ægtefælle ikke længere selv har overskud til at tage kontakten til kommunen. Eller måske er du i tvivl om, hvad du som pårørende kan gøre, og hvem du skal tale med.

Du er også velkommen til at kontakte mig i de situationer. Vi kan sammen forsøge at skabe overblik over situationen og finde ud af, hvad næste skridt kan være.

Du behøver ikke vide, om kommunen har gjort noget forkert

Du behøver ikke selv kunne finde rundt i reglerne, før du ringer til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan hjælpe med at skabe overblik, forklare kommunens afgørelser, vejlede om klagemuligheder og hjælpe med dialogen med kommunen. Jeg kan også undersøge, om kommunen har fulgt reglerne for sagsbehandlingen.

Jeg kan ikke ændre en kommunal afgørelse eller bestemme, hvilken hjælp du skal have. Men jeg kan hjælpe dig med at finde ud af, hvad dit næste skridt kan være.

Og nogle gange begynder det ganske enkelt med en samtale.

Du kan kontakte mig på 97 11 30 45.

Med venlig hilsen

Diana Opperby Christensen

Borgerrådgiver i kommunale forhold - Mariagerfjord Kommune

