

Tórshavn, tann 15. desember 2022  
J.Nr.: LUM-00- 22/17872-25  
(at tilskila í svári)  
Tykkara J.nr.

## Álit

viðvíkjandi klagu um handfaringina hjá VEKS av eini umsókn um búpláss

Við skrivi, dagfest 28. september 2022, hava tvey avvarðandi A og B, umboðandi klagaran, X, sent umboðsmanninum klagu um VEKS, har klagað varð um hesi viðurskifti.

- a) Manglandi svar uppá búpláss, sum søkt var um í mai 2018
- b) At VEKS krevur eina nýggja umsókn í august 2022
- c) Atburðin hjá VEKS móttvegis avvarðandi A og C
- d) Notat manglar (*mín viðm. notat frá heimavitjan áðrenn summarferiuna 2022*)

Harumframt var í klaguni víst á, at klagarin ikki hevði fingið nakra kæravegleiðing.

Í klaguni varð samanumtikið gjørt galdandi:

### Viðvíkjandi a) Manglandi svar uppá búpláss, sum søkt var um í mai 2018

Í mai 2018 søkti klagarin um búpláss á røktarheimi hjá VEKS. Í september 2018 fekk klagarin avgerð frá VEKS um, at hann hevði fingið játtað umlætting. Sambært klaguni tók VEKS ikki støðu til umsóknina um búpláss.

Síðst í juni 2019 rykti avvarðandi A eftir svári uppá umsóknina frá mai 2018. Tann 1. juli 2019 svaraði VEKS, at fyrispurningur var sendur til visitatiónsnevndina, og at tey skuldu frætta eftir næsta visitatiónsfund. Sambært innanhýsis telduposti hjá VEKS frá 3. juli 2019 sást, at einki búpláss var tøkt, og málið skuldi takast upp aftur, tá búpláss varð tøkt. Tann 4. juli 2019 vórðu boð um hetta send til avvarðandi A.

Tann 6. juli 2020 spurdi avvarðandi C eftir búplássinum. Av innanhýsis samskifti í VEKS sást, at tann 8. juli 2020 var viðmerkt, at avvarðandi og klagarin skuldu fáa eitt alment bræv. Hetta varð tó ikki gjørt. Ístaðin fekk avvarðandi C, tann 14. juli 2020, skriv frá VEKS, har víst varð til lógarregluna um samskiftisreglur, og at VEKS legði seg eftir at samskifta við borgaran sjálvan heldur enn avvarðandi. Avvarðandi C fekk ikki ráð og vegleiðing um, at við samtykki frá klagaranum, bar til at samskifta beinleiðis við avvarðandi. Avvarðandi C svaraði aftur og spurdi um útlitini fyri, at klagarin fekk búpláss. Tann 15. juli 2020 svaraði VEKS, at tað var trupult at siga nakað um útlitini fyri einum búpláss, og at tað varð gjørd ein ítøkilig og faklig meting í hvørjum einstøkum føri.

Í klaguni verður sagt, at í innanhýsis telduposti frá 22. august 2022 skrivaði VEKS, at tey vildu tosa við klagaran um eina umsókn um búpláss, sum tey meintu, at hann hevði søkt um í apríl/mai 2022, og at ivasamt var, hvat hetta var, tí klagarin visti einki um, at hann hevði søkt um búpláss í apríl/mai 2022, men hann hevði søkt í mai 2018.

Hesi dømi, umframt nógv annað samskifti, fingu klagaran og avvarðandi A og B at halda, at umsóknin um búpláss frá mai 2018 enn var aktuel, men í bíðistøðu vegna manglandi búpláss.

Tey avvarðandi sendu javnan VEKS lýsingar av støðuni hjá klagaranum. Røktarheimið hevði havt klagaran til umlætting í fleiri umførum, og vóru tey tí vitandi um støðuna hjá klagaranum og hansara avbjóðingar. Avvarðandi spurdu seg eisini fyri hjá VEKS um nakrar upplýsingar manglaðu, men fingu ikki svar.

Samanumtikið halda avvarðandi A og B og klagarin, at klagarin ikki hevur fingið svar uppá sína umsókn um búpláss frá mai 2018.

#### Viðvíkjandi b) At VEKS krevur eina nýggja umsókn í august 2022

Í juni 2022 fekk avvarðandi B teldupost frá VEKS um, at búplássið og umlætting fóru at verða viðgjørð á visitatiónsfundi eftir summarfrítíðina. Í august 2022 fingu avvarðandi A og B boð frá VEKS um, at ein 4 ára gomul umsókn um búpláss ikki longur var aktuel, tí hon var at meta sum avgreidd og sýtt, og neyðugt varð tí við eini nýggjari umsókn.

Samanumtikið halda avvarðandi A og B og klagarin, at VEKS hevur tikið eina avgerð um at sýta umsóknini um búpláss til klagaran frá mai 2018 uttan at senda honum avgerðina og kæruegleiðing. Nú klagarin hevur biðið um innlit í sítt mál, sæst hendan avgerðin ikki. Tá samskift varð við VEKS, vóru tey óskiljandi yvir, at avvarðandi undraðust á hesa handfaringina.

#### Viðvíkjandi c) Atburðurin hjá VEKS móttvegis avvarðandi

Í klaguni verður sagt, at starvsfólk hjá VEKS hevði ein niðrandi og óprofessionellan samskiftishátt við og um avvarðandi. Víst verður á hesi tvey dømi:

1. Avvarðandi C sendi fyrispurning til VEKS um m.a., hvussu útlitini vóru fyri einum búplássi. Hóast VEKS innanhýsis metti, at tørvur var á betri kunning, so valdi starvsfólkið bert at svara, at ikki bar til at samskifta við avvarðandi, tí VEKS ynskti at samskifta við klagaran. VEKS kunnaði ikki um, at klagarin kundi geva samtykki til, at avvarðandi kundu samskifta við VEKS hansara vegna. Sambært klaguni má hetta vera ein ráð - og vegleiðingarskylda hjá einum almennum stovni.
2. Í innanhýsis telduposti frá august 2022, sum avvarðandi A og B og klagarin hava fingið innlit í, sigur VEKS, at avvarðandi A “hongur seg í”, at VEKS ikki hevur skrivað, at

umsókn um búpláss varð noktað. Í telefon við avvarðandi A viðgekk starvsfólkið, at tey høvdu gloymt at skriva í avgerðina, at búplássið varð sýtt, men at klagarin ístaðin fekk játtað umlætting. Somuleiðis viðgekk starvsfólkið, at avvarðandi javnan høvdu spurt um búplássið, tó uttan at fáa upplýst, at umsóknin fyri langari tíð síðani var avgreidd við eini sýtan. Haraftrat segði starvsfólkið, at av tí at klagarin hevði verið til umlætting á røktarheiminum fleiri ferðir, so kendu tey klagaran væl. Men niðurstøðan í telefonsamrøðuni millum starvsfólkið og avvarðandi A bleiv tó, at nýggj umsókn mátti til, tí tann gamla umsóknin var avgreidd og kundi ikki brúkast, tí hon var so gomul.

Samanumtikið halda avvarðandi A og B og klagarin, at tað var niðrandi, at samskipt varð við tey á hendan hátt, at skriva at avvarðandi A “hongur seg í”, og at VEKS ikki hevði skrivað til tey, at búpláss varð sýtt.

#### Viðvíkjandi d) Notat manglar (mín viðm. notat frá heimavitjan áðrenn summarferiuna 2022)

Avvarðandi B hevði ein visitator heima hjá sær saman við klagaranum og avvarðandi D áðrenn summarferiuna 2022. Í skjølunum, sum tey hava fingið innlit í, sóu tey onki notat frá visitatiónini. Í klaguni verður spurt, hvar notatið er frá hesi visitatión.

VEKS hevur tó nýliga tikið avgerð um, at klagarin ikki hevur akuttan tørv, og mælir ístaðin til umlætting. Í klaguni verður spurt, hvar hendan avgerðin er tikin, og um klagarin er kunnaður um avgerðina, tí einki skriv er um hesi viðurskifti í skjølunum, sum tey hava fingið innlit í.

Samanumtikið meta tey avvarðandi, at kunningin frá VEKS er sera ógreið og full av manglum.

At enda verður í klaguni gjørt vart við, at klagarin enn einki svar hevur fingið uppá umsókn um heimahjálp, sum søkt var um tann 31. mai 2022.

### **Málsgongd**

Av tí at partshoyringin niðanfyri lýsir málsviðgerðina í málinum á nøktandi hátt, havi eg valt ikki at gera eina nærri lýsing av málsgongdini í hesum málinum.

### **Partshoyring**

Umboðsmaðurin gjørdi av at kanna hetta málið nærri, og við skrivi, dagfest 30. september 2022, varð klagan send VEKS til ummælis við einari freist áljóðandi 3 vikur. Samstundis varð VEKS biðið um at lata umboðsmanninum øll skjøl í málinum til láns.

Tann 26. oktober 2022 sendi VEKS umboðsmanninum soljóðandi frágreiðing:

“ Kлагаð verður um fylgjandi viðurskiftir:

- a) Manglandi svar uppá búpláss, sum søkt var um í mai 2018
- b) At VEKS krevur eina nýggja umsókn í august 2022

- c) Atburðin hjá VEKS mótvegis avvarðandi ...  
d) At notat manglar

Virksemið hjá VEKS byggir m.a. á Lögtingslóg um heimatænastu, eldrarøkt v.m., sum seinast broytt við lögtingslóg nr. 159 frá 10. desember 2021. Í §1, stk. 3 verður sagt soleiðis:

*Stk. 3.* Hjálpin skal taka atlit til tørv, trivnað, fortreytir og sjálvsavgerðarrætt borgarans, og skal í størst møguligan mun verða veitt í samráð og í samstarvi við hin einstaka og í øðrum lagi við tey avvarðandi, við samtykki frá tí einstaka.

Ad a) Manglandi svar uppá búpláss, sum søkt var um í mai 2018

Málsgongdin í smb. við hesa umsókn er í stuttum hendan:

Dagfesting	Viðmerking
13-06-2018	Teldupostur frá ... ( <i>mín viðm. avvarðandi A</i> ) incl. umsóknarskjal um fast búpláss
13-06-2018	Vátan fyri móttøku frá VEKS til ...( <i>mín viðm. avvarðandi A</i> )
04-07-2018	<p>Visitátiónsfundur 07/2018 við fylgjandi tilmæli / niðurstøðu:</p> <p><b>Tilmæli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikki mett at hava akuttan tørv á búplássi. Umsóknin verður tikin upp aftur á septemberfundinum.</li> </ul> <p><b>Niðurstøða:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilmæli tikið til eftirtektar.</li> <li>Samskiftið við umsøkjara/avvarðandi, og eftirfylgjandi kunning til Fyrisiting-ábyrgd ....(<i>starvsfólk mín viðm.</i>)</li> <li>Formligt svarskriv v/fylgiskjølum – Fyrisiting</li> </ul>
11-07-2018	<p>Svarskriv J.nr. ...til X við fylgjandi innihaldi:</p> <p>Á visitátiónsfundi 04.07.2018 var avgerð tikin um, at taka umsóknirnar frá tær upp á fundinum, sum verður í september mánaði.</p> <p>Um ivamál ella spurningar eru hesum viðvíkjandi, kunnu tygum ella avvarðandi, altíð seta tykkum í samband við okkum á tlf. 424525</p>

05-09-2018	<p>Visitátiónsfundur 08/2018 við fylgjandi Frágreiðing/Tilmæli/Niðurstøðu:</p> <p><b>Frágreiðing:</b></p> <p><i>"X er ... ár og býr einsamøll. Støðan er, at X ikki megnar at sova einsamøll. Er illa gongd, men megnar annars eginumsorgan. Hon fer av húsi hvørt kvøld til familju og vinir at sova. Hon ynskir at koma til umlætting á ... um ta tíðina Heystfjøllini verða gingin, tí tá er familjan upptikin av tí. T.v.s. í oktober, november. Er á ... til 14-09-2018."</i></p> <p>Í o.f.n. frágreiðing er vert at leggja til merkis, at visitorator skrivar, at "<i>Hon ynskir at koma til umlætting á...</i>". Um talan er um skrivifeil, ella um hetta er ynski, sum X hevur havt yvir fyri ...(<i>mín viðm. starvsfólki</i>) ella visitorator, ber tó ikki til at skjalprógva.</p> <p><b>"Tilmæli:</b></p> <p><i>At X fær tilboð um umlætting."</i></p> <p><b>"Niðurstøða:</b></p> <p><i>... (mín viðm. starvsfólk) kannar neyvari møguleika fyri umlætting og vendir aftur. Samskiftið við umsøkjara/avvarðandi, og eftirfylgjandi kunning til Fyrisiting- ábyrgd ...(<i>mín viðm starvsfólk</i>).</i></p> <p><i>Formligt svarskriv v/fylgiskjølum - Fyrisiting"</i></p>
------------	--

	<p>Við stóði í o.f.n. niðurstöðu, er X til umlætting á ... í tíðarskeiðnum frá 15/11 til 18/12-2018. Samskiptið ímillum ... (<i>mín viðm. starvsfólk</i>) og X/avvarðandi er ekki til skjals í journalini. Heldur ekki er formligt játtanarskriv frá Fyrisingini til skjals í journalini.</p> <p>Hjáløgd er rokning, sum prógv fyri, at X hevur verið til umlætting nevnda tíðarskeið.</p>
30-06-2019	<p>Í telduposti frá ... (<i>mín viðm. avvarðandi A</i>) stendur fylgjandi:</p> <p>Hey aftur Nú er eitt ár síðani, at vit, vegna X, sendu umsókn inn um búpláss til X á ... Dugir tú at siga okkum, hvussu útlitini eru fyri einum búpláss til hennara?</p>
04-07-2019	<p>Í telduposti til ...(<i>mín viðm. avvarðandi A</i>) svarar VEKS soleiðis:</p> <p>Góðan dag</p> <p>Viðv. fyrispurningi um búpláss til X skal verða sagt frá, at ongi búpláss eru tøk, sum er. Um og tá búpláss verður tøkt aftur, verður málið hjá X tikið upp aftur.</p>
15-07-2020	<p>Í telduposti frá ... (<i>mín viðm. starvsfólki</i>) (VEKS) til ...(<i>mín viðm. avvarðandi A</i>) verður sagt soleiðis:</p> <p>Ad. Útlit til fast búpláss:</p> <p>Í sambandi við umsókn um fast búpláss, verður í hvørjum einstøkum føri gjørd ein óheft faklig meting av <i>tørvi/førleika borgarans</i>. Við stóði í hesi meting, verður stóða tikið til, hvørja tænastu borgarin hevur tørv á. Tí er trupult at seta orð á "útlit" fyri, nær borgari kann fáa fast búpláss.</p>

Afturat omanfyri standandi frágreiðing kann leggjast afturat, at X, afturat umlætting í nov./des. 2018, hevur havt tilboð/verið til umlætting fylgjandi tíðarskeið:

Tilboð	Hvar	Frá	Til	Viðmerking
Umlætting	...	04-11-2019	03-12-2019	X tók ikki av
Umlætting	...	30-12-2020	19-01-2021	
Umlætting	...	08-03-2022	02-06-2022	
Umlætting	...	13-10-2022	08-11-2022	
Umlætting	...	05-01-2023	02-02-2023	

Tann 12/05-2020 kom umsókn frá X um umlætting. Hendan umsókn var tó afturkallað við fylgjandi fráboðan frá Fyrisingini til leiðslu og visitorator, dagfest tann 2/6-2020:

Hey tit

Eg skal her við boða frá, at X, ..., ynskir, at hennara umsókn um umlætting verður útsett til í heyst og tískil ikki verður tikið við á upptøkufundin í morgin.

Orsøkin er, at hon hevur familju inni hjá sær nú í summar og hevur tískil ikki tørv á umlætting enn.

Hetta smb. tlf. við ... (*mín viðm. starvsfólk*)

Í kæruskrivinum verður niðast á síðu 1 skrivað fylgjandi:

"Í innanhýsis telduposti, tann 22 august 2022, skrivar ... (*starvsfólk mín viðm.*)(VEKS), at hon vildi tosa við X um eina umsókn um búpláss, sum ... (*starvsfólk mín viðm.*) meinti, at X hevði søkt í apríl/mai 2022. Ivasamt er, hvat hetta er, tí X veit einki um, at hon hevur søkt um búpláss í apríl/mai 2022, men í mai 2018."

Orðingin í nevnda telduposti gevur ein skeivan boðskap. ... greiður frá, at áðrenn X fór heim eftir umlætting á ... frá mars til juni 2022, tosaði hon við X um, hvussu hon hevur tað, nú hon fer heim. ... (*mín viðm. starvsfólk*) nevnið í hesum práti við X, at hon hevur havt eina umsókn um búpláss liggjandi. Tá sigur X, at hon veit onki um, at hon nakrantíð hevur søkt um búpláss.

Umframt omanfyri nevndu viðurskiftir við X, hava vit ígjøgnum longri tíð veitt henni heimasjúkrarøkt, síðan juni/2020 borið henni døgurðar og í juni/2022 givið tilsøgn um aðra heimatænastu. Sostatt hava og eru vit javnan í samband við hana.

Niðurstøða:

Lat beinanvegin verða sagt, at VEKS kundi havt verið greiðari í sínum samskifti hesi umsókn viðvíkjandi. At vit játta aðrar tænarur enn tann sum søkt var um í 2018, hevur nokk givið VEKS ta fatan, at tað sostatt er undirforstaðið, at umsókn um búpláss ikki er játtað, tó uttan at hetta greitt hevur verið fráboðað.

Men hartil er tó eisini at siga, at borgarin á ongan hátt hevur verið tagdur burtur í hesum tíðarskeiði, vísandi til omanfyri standandi frágreiðing.

Tað er tó ein sannroynd, at vit til tíðir hava eina fatan av, at borgarin sjálvur og avvarðandi ikki altíð eru samd um, hvønn áhuga og tørv borgarin hevur; men tað frítekur á ongan hátt VEKS í at samskifta greitt.

#### **Ad. b) At VEKS krevur eina nýggja umsókn í august 2022**

Í døgnum 12.-17. august 2022 er teldupostsamskifti millum ... VEKS og ... (*mín viðm. avvarðandi B*). Í hesum samskifti heitir undirritaði tann 15/8 á ... (*mín viðm. avvarðandi B*) um "... útfylla eitt umsóknarskjal, sí heimasíðu okkara veks.fo, fáa X at undirskriva skjalið og senda okkum umsóknina í telduposti." Hetta varð gjørt við støði í, at undirritaði var av tí fatan, at umsóknin frá 2018 um fast búpláss ikki var aktuel longur.

Í tíðini meðan hetta samskiftið fer fram, er visitator í summerferiu. Tá eg seti hana inn í samskiftið, eftir lokna feriu, ger hon vart við, at hon á visitatiónsfundi nr. 03/2022 hevði fylgjandi innstilling til visitatiónsnevndina viðv. X: "At X fær tilboð um umlætting til búpláss er tókt. Familjan hevur meldað út, at tey ikki orka meira." Hendan visitatión varð gjord eftir iniciativi frá visitator, heima hjá ...(*mín viðm. avvarðandi B*). Tað fyriliggur tó ongin formlig nýggj umsókn í sambandi við visitatión og játtan um umlætting frá visitatiónsfundi 03/20.

Víst verður annars til omanfyri standandi frágreiðing og niðurstøðu.

Niðurstøða:

Kærarin hevur rætt í, at VEKS í sínum samskifti ikki hevur upplýst um kæruegleiðing (sum liggur á heimasíðuni veks.fo).

Um áheitan frá VEKS um nýggja umsókn um fast búpláss er eitt brot, sum krevur málsviðgerð hjá Løgtingsins umboðsmanni, er upp til stovnin at avgera.

#### **Ad c) Atburðin hjá VEKS mótvegs avvarðandi ( A og C)**

Ad. Atburði mótvegis ...(*mín viðm avvarðandi C*)

... (*mín viðm. avvarðandi C*) sendi tann 6. juli 2020 teldupost til VEKS (j.nr...), har hann eftirlýsti svar uppá umsókn frá 2018 um búpláss. Í døgnum 14.-16. juli 2020 er teldupostsamskifti millum ... (*mín viðm. starvsfólk*) og ... (*mín viðm. avvarðandi C*) hesum viðvíkjandi.

Eftir at hava lisið samskiptið væl ígjøgnum, havi eg sera trupult við at fáa eyga á nakað *niðrandi og óprofessionelt* í samskiftinum. Hevði tá, og havi enn, eina føling av einum samskipti, har vit fingi forstålsu fyri sjónarmiðum sum vóru borin fram hvør frá øðrum.

Í útdjúpan av hesum klagupunkti, verður í niðasta reglubroti á s. 2 m.a. skrivað soleiðis: "... so velur ... (mín viðm. starvsfólkið) bert at vísa til, at ikki ber til at samskipta við avvarðandi...". Síggi ikki í teldupostsamskiftinum millum ... (mín viðm. starvsfólkið) og ... (mín viðm. avvarðandi C) í juli 2020, at orðingin "*ikki ber til at samskipta við avvarðandi*" er brúkt, og frábiði mær, at slíkar útsagnir verða lagdar mær í munn.

Ad. Atburði móttvegis ... (mín viðm.avvarðandi A).

Undirritaði var í august 2022 ringdur upp av ... (mín viðm. avvarðandi A). Eg havi ikki gjørt notat av samrøðuni, men í innanhýsis telduposti dagfestur tann 22/8 (sak J.nr. ...) greiði eg frá parti av samrøðuni við ... Í hesum telduposti nýti eg orðingina "... hongur seg í, at vit ikki hava ..." Hendan orðing er á ongan hátt nýtt tilvitað sum ein *niðrandi og óprofessionell* orðing. Eftir at hava spurt meg fyri hjá málkønum persóni (...), má eg tó viðurkenna, at "at hanga seg í" kann tulkast sum ein negativ máliska. Hesum var eg - tá tað var skrivað - ikki greiður yvir, við tað at eg ikki havi mett henda málburð soleiðis.

Vísandi til frammanfyri standandi niðurstøðu undir klagupunkt a), kundi VEKS havt verið greiðari í sínum samskipti. Hetta gav eg eisini til kennar í telefonsamrøðuni við ... (mín viðm. avvarðandi A).

Niðurstøða:

Kenni meg ikki aftur í, tilvitað at hava verið *niðrandi og óprofessionellur*. At máliskan "at hanga seg í" kann tulkast negativt, er tó ein staðfesting, sum eg skal fyrihalda meg til.

**Ad. d) At notat manglar** (mín viðm. notat frá heimavitjan áðrenn summarferiuna 2022)

VEKS veitir í lötuni hesar tænar: Heimasjúkrarøkt, Heimahjálp, Heimavitjan 75+, Dagdvølj (dagtilboð) + flutning, terapeutiskar tænar, matútbering og ansingarsamsýning. Nærri kunning um hesar tænar er at finna á heimasíðu okkara veks.fo.

Heimatænastan í VEKS nýtir m.a. fylgjandi skipanir, har viðurskiptir hjá m.a. borgarum verða skrásett:

Skjalhald:

Her verður m.a. teldupostsamskipti, umsóknir v.m. skrásett. Skjøl útflyggja til X tann 8/9- 2022 vóru úr hesari skipanini.

SharePoint:

Her verða viðurskiptir skrásett viðvíkjandi relevantum privatum viðurskiptum, heilsustøðu, røkt v.m. hjá borgarum sum fáa heimahjálp, eru til umlætting ella hava fastan bústað á einum av heimunum hjá VEKS. Talan er her um persónsviðkvæmar upplýsingar, og tí verður hildið aftur við at útflyggja innihald úr hesi skipan.

3V:

Hendan skipan verður nýtt til at

- Skráseta visitatiún (tørvsmetan), tá vitjan/samrøða er við borgara/evt. avvarðandi í sambandi við heimahjálp, umlætting ella fastan bústað.
- Skráseting av vitjanum í sambandi við heimahjálp í sambandi við fakturering fyri veitta tæna. Eisini her er talan um viðkvæmar persónsupplýsingar, og verður tí hildið aftur við at útflyggja innihald úr hesi skipan.



VEKS hefur eina visitatíónsnevnd, sum er mannað við ... (*mín viðm. leiðaranum í VEKS*), 2 eindarleiðarum og visitator. Upptøkufundur er 1. mikudag í hvørjum mánaði, har umsóknir um m.a. umlætting og fastan bústað verða viðgjørðar. Støða verður so tikin í hvørjum einstøkum føri og fráboðað til avvarðandi borgara/og- ella avvarðandi.

Støðutakan til hvørja einstaka umsókn byggir á, hvør tænasta VEKS metir er best egnað til viðkomandi borgara, og um VEKS hefur móguleikar fyri at veita hesa tænastu í hvørjum einstøkum føri. Tað er tó ikki altíð, at borgari/avvarðandi fáa tilsøgn um tað, sum tey søkja um, men at tey fáa eina tilsøgn, sum VEKS metir er nøktandi í mun til tørvin. Somuleiðis kemur tað eisini fyri, at VEKS ikki hefur móguleika at játta í mun til tørvin, m.a. tí at onki umlættingar- ella búpláss er tøkt.

Svar viðv. visitatíón heima hjá ... (*mín viðm. avvarðandi B*)

Avrit av innstilling frá visitator til visitatíónsfund 03/2022 er hjálgt hesum skrivi.

VEKS hefur í telduposti, journaliseraður í sak J.nr. ... , tann 04/03-2022 sent teldupost til ... við fylgjandi fráboðan:

Góðan dag ... (*mín viðm. avvarðandi B*)

Sí svarskriv niðanfyri, stílað til X:

Á visitatíónsfundi 02.03.2022 var avgerð tikin um, at játta tygum umlætting á... í tíðarskeiðnum: 08.03.2022 -12.04.2022

...

Somuleiðis er fráboðan um longda umlætting send í telduposti í apríl og mai ... Svar um noktan av longdari umlætting er send í juni ...

Nevndu svar eru øll at finna í sak nr. ..., sum var útflyggjað í skrivi borið á gátt hjá X tann 8/9-2022.

Svar viðv. heimahjálp:

Nevnt verður í klagupunkt d), at "... X enn einki svar hefur fingið uppá umsókn um heimahjálp, sum søkt varð um tann 31. mai 2022".

Sum nevnt undir klagupunkt a), var X til umlætting á ... frá 8/3 til 2/6. Tann 2. juni varð X avheintað av ... (*mín viðmerking avvarðandi D*). Í hesum sambandi greiddi ..., virkandi eindarleiðari, ... (*mín viðm. avvarðandi D*) frá, at X kom at fáa heimahjálp í sambandi við stuðulssokkar hvønn morgun, døgurða 5 dagar um vikuna, og bað 1 ferð um vikuna.

Tað er sostatt ikki rætt, tá sagt verður, at einki svar er komið hesi umsókn viðvíkjandi. Okkara mannagongd er, at fráboðan um heimatænastu verður givin munnliga. Hesum hava vit ikki havt trupulleikar av higartil. "

Í frágreiðingini frá VEKS varð harumframt viðmerkt, at VEKS hevði valt ikki at útflyggja innihald úr skrásetingunum í SharePoint skipanini og í 3V skipanini við visitatíónsvitjanum (tørvsmetingum), og at orsøkin fyri hesum var, at skrásetingarnar í hesum skipanum eru persónsviðkvæmir upplýsingar. Eftir at umboðsmaðurin í skrivi til VEKS tann 27. okt. 2022, vísti á sína heimild til at fáa atgongd til øll skjøl í málinum, hefur VEKS latið umboðsmanninum nevndu skrásetingar.

Við skrivi, dagfest 27. oktober 2022, vórðu viðmerkingarnar hjá VEKS sendar klagaranum til viðmerkingar.



Tann 9. november 2022 sendi klagarin umboðsmanninum viðmerkingar til frágreiðingina hjá VEKS, har gjørt varð vart við, at frágreiðingin ikki broytti teirra klagu. Viðvíkjandi pkt. c) varð gjørt vart við:

“ Her hugsa vit, at orðingin “*ikki ber til at samskifta við avvarðandi*” er misskilt av VEKS. Tað vit vilja vísa á her er, at tá avvarðandi, í telduposti í juli 2020 spyr, hvussu útlitini eru til eitt búpláss til X, er svarið frá VEKS, at tey helst ynskja at samskifta við borgaran og í øðrum lagi við avvarðandi. Tað tykist sum um mett verður, at heimild ikki er til at svara avvarðandi. Orðingin *niðrandi* skal skiljast soleiðis, at tá avvarðandi spyr 2 ár eftir, at umsóknin er latin inn um búpláss, hvussu útlitini eru, verður víst til heimild í lóg um samskifti, heldur enn at vegleiða avvarðandi til at fáa fulltrú. Sigast skal, at avvarðandi áður hava samskift við VEKS og fingið upplýst, at umsóknin verður tikin upp á næstkomandi visitatiónsfundi.

...

Viðvíkjandi hinum døminum, so meta vit, tað er niðrandi at siga við og um avvarðandi, at tey “heingja seg í eitt hvørt”, serliga tá konteksturin er, at avvarðandi spyr eftir einum svari uppá umsókn, sum er send teimum. “

Viðvíkjandi pkt. d) viðmerkti klagarin:

“Vit vóru ikki vitandi um, at ein almennur stovnur sum VEKS gevur munnligt svar uppá skrivligar umsóknir. Men tað skilja vit nú, er mannagongdin hjá VEKS, sambært svarskrivinum.

Vísandi til tað, sum VEKS skrivar í svarskrivinum um, at nakrir upplýsingar ikki eru fevndir av innliti, tí teir eru ov viðkvæmir, undrast vit á, hvussu persónsupplýsingar kunnu verða so viðkvæmar, at tær ikki kunnu útflyggjast til persónin sjálvan?”

Tann 11. november 2022 boðaði umboðsmaðurin pørtunum frá, at av tí at tað ikki varð mett at verða neyðugt við framhaldandi partshoyringum, varð nú farið undir endaligu viðgerðina av hesum málinum.

## Niðurstøða

Hendan klagan snýr seg um viðgerðina hjá VEKS av eini umsókn um búpláss á røktarheimi og um samskifti við klagaran og tey avvarðandi í hesum sambandi. Klagan er um hesi viðurskifti:

- a) Manglandi svar uppá búpláss, sum søkt var um í 2018
- b) At VEKS krevur eina nýggja umsókn í august 2022
- c) Atburðin hjá VEKS mótvegis avvarðandi
- d) Notat manglar (*mín viðm.* notat frá heimavitjan áðrenn summarferiuna 2022)

Viðvíkjandi a) Manglandi svar uppá búpláss, sum søkt var um í 2018

### *Krav um skrivliga viðgerð*

Tað er ikki eitt krav sambært Fyrisitingarlógini, at ein avgerð skal fráboðast skrivliga. Hinvegin hevur ein myndugleiki skyldu til at skriva upp allar tær upplýsingar, sum hava týðning fyri

avgerðina í einum máli. Henda notatskylda er ásett í § 6, stk. 1 í innlitslógini. Skyldan til at gera notat um viðurskifti, sum hava týðning fyri avgerðina í einum máli, stendur við, til ein avgerð fyriliggur í málinum. Um ein noktandi avgerð ikki er fráboðað skrivliga, men munnliga, er tað ikki bert góður fyrisitingarsíður, men eisini ein sjálffylgja, at eitt notat eigur at verða gjørt, um so avgerandi spurning sum tað, at ein avgerð er tikin í málinum.

Sambært § 22, stk. 1, í fyrisitingarlógini kann hann, sum munnliga hevur fingið boð um eina noktandi avgerð, krevja at fáa skrivliga grundgeving fyri avgerðini.

#### *Er umsóknin svarað*

Tann 13. juni 2018 sendi avvarðandi A, vegna klagaran, umsókn til VEKS um búpláss. Umsóknin, sum var dagfest 12. mai 2018, varð undirskrivað av klagaranum.

Sambært klaguni og frágreiðingini frá VEKS er greitt, at klagarin ikki hevur fingið eina skrivliga noktandi avgerð uppá umsókn sína frá mai 2018 um búpláss á røktarheimi, og tí ei heldur eina kæruegleiðing. Hetta tykist vera høvuðsorsøkin til fleiri av ivamálunum í klaguni. Harvið er ikki givið, at umsóknin frá klagaranum ikki var svarað á annan hátt.

#### *Manglandi skjalprógv um avgerð*

Skjøluni í málinum vísa, at umsóknin um búpláss var viðgjörd á visitatiónsfundi hjá VEKS í juli 2018, og at niðurstøðan varð, at mett var, at klagarin ikki hevði akuttan tørv á búplássi, og at umsóknin skuldi takast upp aftur á septemberfundinum. VEKS viðmerkti soleiðis frá visitatiónsfundi 4. juli 2018:

”-Samskifti við umsøkjara/avvarðandi, og eftirfylgjandi kunning til fyrisiting-ábyrgd ...(*mín viðm. starvsfólk*) – formligt svarskriv v/fylgiskjølum-fyrisiting” .

Í innanhýsis viðmerking millum starvsfólk sæst eisini, at tann 9. juli 2018 skrivaði leiðarin á røktarheiminum soleiðis til fyrisitingina:

”Brøv at skriva: (... nøvn á fleiri borgarum sum skulu hava svar...) X, fær noktandi svar um bústað. Málið tikið upp aftur til fundin í sep. (eg skal kunna X)”

Hóast VEKS á hendan hátt hevur gjørt notat um avgerðina, sum var tikin, er ivasamt um skrivlig avgerð varð send klagaranum, og óvist er, um samskift var við klagaran um noktandi avgerðina, men VEKS staðfestir, at eingin skjøl eru skrásett um hesi viðurskifti. VEKS vísur í hesum sambandi á, at eftirfylgjandi málgongdin, har klagarin hevur fingið játtað heimatænastu og í fleiri tíðarskeiðum umlætting, vísur greitt, at umsóknin um búpláss var ikki gingin á mæti. Umsóknin hevur tó staðið við til viðgerð á øðrum fundum, og seinni er tað eisini í samskifti við avvarðandi svarað, at onki búpláss er tøkt.

#### *Samskifti millum VEKS, klagara og avvarðandi*

Tá avvarðandi A, tann 13. juni 2018, sendi VEKS eina umsókn um búpláss til klagaran, var

umsóknin, sum var dagfest 12. maí 2018, undirskrivað av klagaranum sjálvum. Í skjølunum sæst, at eftir hetta – og í sambandi við aðrar tænar, sum klagarin seinni søkti um – samskipti VEKS onkuntíð bara beinleiðis við klagaran, onkuntíð við avvarðandi, sum vóru fleiri í tali, og onkuntíð bæði við klagaran og avvarðandi. Samskiptið var viðhvørt munnligt og viðhvørt skrivligt.

VEKS hevur yvirfyri avvarðandi víst á § 1 stk. 3 í lóg um heimatænastu, eldrarøkt v.m. har ásett er:

“Hjálpin skal taka atlit til tørv, trivnað, fortreytir og sjálvavgerðarrætt borgarans, og skal í størst møguligan mun verða veitt í samráð og í samstarvi við hin einstaka og í øðrum lagi við tey avvarðandi, við samtykki frá tí einstaka.”

Út frá hesi lógaráseting samskipti VEKS við klagaran í størst møguliga mun, tað verið seg í skrift og talu.

Klagarin hevur fullan sjálvavgerðarrætt. Hetta merkir, at tey avvarðandi bert kunnu verða tikin við í mál hansara við fulltrú ella øðrum samtykki frá klagaranum. Í hesum máli hevur VEKS ikki allatíð havt fyri eyga, nær samskipt varð við klagaran sjálvan, og nær tey samskiptu við avvarðandi. Eg haldi, at m.a. hetta hevur viðført eina ógreiða mynd av gongdini á málinum og hvør kunning og hvørjar avgerðir eru kunnaðar til hvønn.

#### *Vantandi skrivligheit fyri avgerðarvirksemi og fylgjur av tí*

Málið vísur ein tørv á, at hava greiðar reglur um, hvørjar avgerðir VEKS gevur skrivliga. Eg eri greið yvir, at meginparturin av virkseminum hjá VEKS ikki er fyrisingarligt avgerðarvirksemi. Tað er ikki eitt lógarkrav ella tørvur á, at allar gerðir verða skrivaðar sum avgerðir, og stórir partur av virkseminum kann ístaðin skrásetast ella skjálprógvast á annan hátt. Eg haldi tó, at tá tað í hesum føri var talan um at nokta búpláss eftir ítøkiliga visitering, so er talan um so mikið týðandi avgerð móttvegis klagaranum, at tað hevði verið góður fyrisingarligur siður, at VEKS gav avgerðina frá juli 2018 skrivliga við eini grundgeving og kæravegleiðing. Á hendan hátt hevði verið tryggjað, at klagarin fekk neyðuga kunning og eisini vegleiðing til at royna rættleikan í avgerðini.

Eg havi heft meg við, at umsóknin – hóast innanhýsis avgerð um noktan í juli 2018 – hevur staðið við og verið eftirmett í mun til aktuella støðuna hjá klagaranum, og at VEKS eisini seinni hevur samskipti við avvarðandi og klagaran út frá, at umsóknin stóð við. Tað er soleiðis greitt, at bæði klagarin og avvarðandi seinni hava fingið kunning um, hvussu VEKS metir støðuna hjá klagaranum, og at tá einki pláss er tøkt, játtar VEKS klagaranum aðrar tænar so sum heimahjálp og til tíðir umlætting.

Vísandi til omanfyrinevndu viðurskipti, og at tað ikki er eitt krav, at ein avgerð verður fráboðað skrivliga, og til tann iva, sum valdar um, hvørt avgerðin var fráboðað munnliga ella ikki, ber ikki til hjá mær við vissu at siga, at VEKS í hesum føri ikki hevur givið eina nøktandi avgerð

uppá umsóknina um búpláss. Hinvegin so haldi eg, at skrásetingin hjá VEKS, tann 4. juli 2018, um hesi viðurskifti, ikki var nøktandi, tá tað eftirfylgjandi ikki ber til við vissu at siga, um avgerðin um noktandi búpláss var fráboðað ella ikki.

#### Viðvíkjandi b) At VEKS krevur eina nýggja umsókn í august 2022

Avgerðir um búpláss verða tiknar út frá aktuella tørvinum hjá viðkomandi sum søkir, og um búpláss er tøkt.

Vísandi til, at VEKS í samskifti við klagaran hevur fingið tí fatan, at tað var ivasamt um klagarin ynskti búpláss, so havi eg ikki viðmerkingar til, at VEKS metti, at neyðugt var við eini nýggjari umsókn, og at gamla umsóknin frá 2018 ikki varð nýtt sum grundarlag fyri avgerðini frá 30. august 2022.

#### Viðvíkjandi c) Atburðinum hjá VEKS mótvegis avvarðandi

Umboðsmaðurin viðger ikki klagur um persónar, men klagur um myndugleikar. Í hesum føri, har klagað er um málburð og atburð hjá starvsfólki hjá VEKS, er tað sostatt VEKS sum myndugleika, eg viðgeri.

Sambært klaguni vildi VEKS ikki svara avvarðandi C, hvussu útlitini vóru fyri einum búplássi. VEKS vísti til, at VEKS samskifti ikki við avvarðandi, men við klagaran sjálvan. Eg eri samd við avvarðandi í, at VEKS í slíkari støðu átti at vegleitt um, hvørjar samskiftisreglur eru galdandi í málum sum hesum. Eg haldi, at talan var ikki um niðrandi atburð, men at vantandi vegleiðingin ikki var í samsvari við góðan fyrisitingarsið.

Sambært klaguni nýtti VEKS í innanhýsis telduposti orðingina “ ... hongur seg í “. Hetta halda tey avvarðandi eftir umstøðunum í málinum verða niðrandi málbrúk.

Í frágreiðingini til mín hevur VEKS víst á, at tey ikki hava fatað sín atburð og málbrúk í hesum máli sum niðrandi.

Ein myndugleiki hevur skyldu at hava virðiliga framferð og málbrúk. Eftir mínum tykki er orðingin ”hongur seg í” neilig og ikki hóskaði í hesum máli. Eg haldi tó ikki, at talan var um niðrandi málbrúk, men at slík umrøða av borgarum ikki er í tráð við góðan fyrisitingarsið.

Eg fari at minna VEKS á, at ein myndugleiki altíð hevur skyldu til at vísa virðiligan atburð og virðiligt málbrúk bæði í skrift og talu.

#### Viðvíkjandi d) Notat manglar frá heimavitjan áðrenn summarferiuna 2022

Í klaguni verður víst á, at einki notat er frá eini visitatión heima hjá avvarðandi áðrenn

summarfrítíðina 2022. Víst verður á avgerð, sum er tikin í august 2022 um, at klagarin ikki hevur akuttan tørv á búplássi, og at tí verður mælt til umlætting. Spurt verður, hvar avgerðin er tikin, og um klagarin hevur fingið kunning um hetta, tí einki skriv sæst hesum viðvíkjandi í skjølunum, sum VEKS hevur givið teimum innlit í.

Í skjølunum, sum umboðsmaðurin hevur til skjals frá VEKS, eru skrásetingar m.a. frá visitatiónsfundum í 2022, har støðan hjá klagaranum og umsóknir um tænastu frá VEKS hava verið viðgjørðar. VEKS vísir í hesum sambandi á, at VEKS í mars, apríl og mai 2022 hevur sent avvarðandi kunning um avgerðirnar um longda umlætting, og í juni eisini um noktan av longdari umlætting. Eisini vísur VEKS á, at hesi skjøl, eru millum skjølini, sum VEKS gav klagaranum innlit í tann 8. september 2022.

Spurningurin um fast búpláss sæst tó ikki viðgjørður í hesum skrivum, men varð tikin uppafur, tá nýggj umsókn, dagfest 24. august 2022, var svarað í telduposti frá VEKS 30. august 2022. Í hesum skrivi, segði VEKS, at vegna manglandi pláss, kundi umsóknin um búpláss tíverri ikki gangast á mæti, og minti VEKS samstundis á játtaða umlætting seinni í ár og fyrst í 2023. Eg haldi, at avgerðarskrivið hevði verið greiðari, um tað eisini sást í avgerðini, um klagarin varð mettur at hava tørv á búplássi.

Sambært § 20 í løgtingslóg nr. 19 frá 7. apríl 2014 um heimatænastu, eldrarøkt v.m. kunnu avgerðir um tænastur sambært nevndu lóg kærast til Føroya Kærustovn innan 4 vikur eftir, at kærarin hevur fingið fráboðan um avgerðina. Í noktandi skrivinum frá VEKS frá 30. august 2022 er eingin kæruegleiðing. Hetta er ein mangul í avgerðini og førir vanliga við sær, at kærufreistin ikki kann roknast fyrr enn frá tí degi, kunnað er um kærufreistina.

Sambært skrivinum frá VEKS um innlit, dagfest tann 8. september 2022, gav VEKS klagaranum innlit í øll skjøl úr ávísum journalmálum. Í skrivinum er tó einki upplýst um upplýsingarnar og skrásetingarnar, sum eru um klagaran í øðrum skipanum enn Skjalhald, og í skrivinum er eingin noktan ella grundgeving um noktan av innliti í hesar skrásetingar.

Sambært fyrisitingarlógini § 9, kann hann, sum er partur í einum máli, har fyrisitingarmyndugleiki hevur ella fer at taka avgerð, krevja at verða gjørður kunnigur við skjølini í málinum. Rætturin hjá einum parti til skjalainnlit fevnir, undantikið teimum í §§ 12 – 15 í fyrisitingarlógini nevndu undantøkum, um øll skjøl, sum viðvíkja málinum og innføringar í journalir og skráir. Fær partur í málinum ikki innlit í øll skjøl ella upplýsingar í málinum, er talan um at sýta innlit, eisini um einki er nevnt um hesi skjøl ella upplýsingar í avgerðini, sum er fráboðað partinum.

Viðmerkjast kann, at um upplýsingar um veruligar umstøður, sum eru av stórum týdningi fyri avgerðina í málinum, bert standa í innanhýsis arbeiðsskjølum, skal innlit latast í hesar sambært reglunum í § 12 stk. 2, hóast talan er um innanhýsis arbeiðsskjøl.

Eru tað skjøl ella upplýsingar í málinum, sum myndugleikin metir eru undantikin fyri partsinnliti eftir reglunum í §§ 12-15 í fyrisitingarlógini, skal myndugleikin samsvarandi § 21 í fyrisitingarlógini ítøkiliga grundgeva fyri, hví tað ikki verður givið innlit í ávís skjøl ella upplýsingar. Tað kann í hesum sambandi eisini viðmerkjast, at parturin í málinum altíð hevur krav uppá innlit í skjalayvirlitið í málinum, tó so, at eru upplýsingar skrásettir í skjalayvirlitið, sum eru undantiknir innliti eftir §§12-15 í fyrisitingarlógini, so kann myndugleikin taka tær upplýsingarnar úr skjalayvirlitinum (ekstrahera).

Um ein myndugleiki tigur um tað, sum hann ikki gevur innlit í, so er talan um skeiva viðgerð av eini innlitsumbøn. Í hesum føri sæst VEKS ikki at hava tikið støðu til onnur skjøl/upplýsingar enn tað, sum er skrásett í Skjalhald, hóast VEKS hevur skrásett upplýsingar um klagaran í øðrum skipanum. Eg fari tí at biðja VEKS um at taka málið um innlit upp til nýggja viðgerð. Eg skal í hesum sambandi viðmerkja, at í viðgerðini eigur VEKS at taka atlit til, at innihaldið í onkrum av hinum skrásetingarskipanum kann metast sum sjúklingajournal, og at umbønir um innlit í slíkar, ikki vera viðgjørðar eftir fyrisitingarlógini, men eftir reglunum um innlit í sjúklingajournalir.

Hvat viðvíkur spurninginum um, at VEKS fráboðar avgerðir um heimatænastu munnliga verður víst til tað, ið eg havi viðmerkt undir pkt. a).

### **Samanumtikið**

Eg haldi, at samanumtikið er skrásetingin í hesum máli hjá VEKS so mikið merkt av ógreiðleikum, at ivi er um veruligu málgongdina. Harumframt er innlitsumbønin ikki rætt viðgjørð, og kæruegleiðing manglar í skrivligu avgerðini frá august 2022 um noktan av búplassi. Hetta er ikki nøktandi málsviðgerð, og fari eg tí at geva VEKS eina áttalu fyri handfaringina av hesum máli.

Eg fari samstundis at biðja VEKS um at taka málið um innlit upp til nýggja viðgerð og senda mær avrit av nýggju avgerðini um innlit. Eisini fari eg at mæla VEKS til at gera mannagongdir fyri, hvørjar av teirra avgerðum skulu fráboðast skrivliga við grundgeving og kæruegleiðing og at tryggja sær, at greiðar leiðreglur eru um samskipti við borgarar og avvarðandi.

Burtursæð frá hesum geri eg ikki meira við málið.



Hanna Vang  
Løgtingsins umboðsmaður