

Bilag 4

23. marts 2009

Til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Københavns Kommune.

Klagerådet for Københavns Kommune har orienteret sig om den brugerundersøgelse vedrørende brugernes tilfredshed med blandt andet den personlige og praktiske hjælp, som Sundheds- Omsorgsforvaltningens gennemførte i slutningen af 2008.

Rådet har noteret sig, at Borgmester Mogens Lønborg i forbindelse med undersøgelsens offentliggørelse glæder sig over fremgangen på ældreområdet, idet borgerne angiveligt er rigtig glade for det arbejde, der udføres af hjemmeplejen i Københavns Kommune.

Så langt så godt.

Klagerådet behandler primært klager over afslag på hjælp eller klager over, at den ydede hjælp er utilstrækkelig.

Brugerne har meget svært ved at trænge igennem overfor forvaltningen, der henviser til "de gældende kvalitetsstandarder".

I den omtalte brugerundersøgelse er der ingen undersøgelse af brugernes (og de pårørendes) tilfredshed med omfanget af den visiterede hjælp og de meget restriktive kvalitetsstandarder.

Tættest på dette spørgsmål kommer man i tillægsundersøgelsen om brugernes tilfredshed med hjemmeplejen.

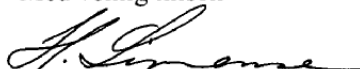
På s. 5 og 6 bliver brugerne spurgt om hvordan den ideelle hjemmehjælp skulle være. Vurderingen skal baseres primært på den hjemmehjælp, som brugerne er visiteret til.

Alligevel er den umiddelbare reaktion fra brugerne at hjemmehjælpen har for travlt og at brugerne har behov for mere tid. "De flår skoene af og så er de ude igen".

Efter Klagerådets opfattelse bør udtalelsen om brugernes tilfredshed tages med "et gran salt" for at sige det pænt.

Der er behov for en større undersøgelse af brugernes tilfredshed med den tilbudte hjælp og en revurdering af de nugældende kvalitetsstandarder.

Med venlig hilsen



Hanne Simonsen
Formand for klagerådet.

Denne udtalelse er udarbejdet af ældrerådenes og Danske Handicaporganisationers repræsentanter i klagerådet ved rådets møde den 18. marts 2009. Der er sendt en kopi til ældrerådets sekretariat.