

# Hjemmeplejen i SOF

## Brugertilfredshedsbrev

Februar 2010

Brugerrådet havde ved møde den 9. februar 2010 en høring af Socialforvaltningens kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, aflastning og træning 2010.

Brugerrådet afgiver følgende høringssvar.

---

### Grundig rengøring.

Brugerrådet finder den påtænkte forringelse af serviceniveauet problematisk bl.a. i lyset af den åbenbart mere restriktive bevillingsproces der fremover anlægges for grundig rengøring. Brugerrådet finder, at det nuværende serviceniveau på rengøring i forvejen er så begrænset, at brugerne har behov for en årlig og grundig rengøring.

### Indkøbsordninger.

Brugerrådet har ikke behandlet brugertilfredshedsundersøgelser vedrørende indkøbsordninger og personligt indkøb, og har derfor ikke kendskab til den nævnte brugertilfredshed.

I den nye kvalitetsstandard fratages brugerne et frit valg mellem indkøbsordninger og personligt indkøb.

Brugernes behov for indkøb kan være varierende og i nogle situationer efterspørges særlige varetyper, som bedst leveres af en personlig indkøbsordning, mens der i andre situationer kan der være behov for større indkøb, som bedst kunne leveres af en indkøbsordning. Brugerrådet finder derfor at det frie valg bør kunne fastholdes, og ordningen kunne forbedres, hvis der var en øget fleksibilitet mellem de 2 ordninger.

Brugerrådet finder det endvidere at problematisk, at kontakten med medarbejdere fra Socialforvaltningens specialiserede hjemmepleje reduceres, og at der herved er forringede muligheder for relevante observation hos mere sårbare borgere, samt for kontaktmuligheder mellem borger og forvaltning. Brugerrådet er bekendt, at nogle borgere har valgt private leverandører.

### Vaskeordninger.

Brugerrådet har ikke behandlet brugertilfredshedsundersøgelser vedrørende vaskeordninger, og er derfor ikke bekendt med den nævnte brugertilfredshed. Brugerrådet finder ændringerne i kvalitetsstandarden problematiske bl.a. fordi:

- Det virker umiddelbart som om at ændringen kan få økonomiske konsekvenser for f.eks. borgere, der har adgang til billig tøjvask i ejendommens vaskeri.
- Det står uklart i hvilket omfang borgeren kan få hjælp til sortering af snavset og rent tøj.
- Det er uklart i hvilket omfang borgeren har ret til tingskadeerstatning ved f.eks. fejlvaske eller bortkommet tøj.
- Det virker umiddelbart som om, at enkelte borgere må udvide sin beholdning af tøj, idet der må forventes en vis leveringstid.

Brugerrådet finder derfor at det frie valg bør kunne fastholdes, og ordningen kunne

forbedres hvis der var en øget fleksibilitet mellem de forskellige ordninger.

#### 24 timers hjælp

Brugerrådet finder ændringerne bekymrende, hvis der i oplægget ønskes fremmet forhold, som kunne forringe de enkeltes borgers ønske om at forblive i eget hjem, herunder at der anlægges en meget restriktiv bevillingspraksis på BPA.

Brugerrådet er endvidere meget usikker på, om der til forvaltningens målgruppe findes et fleksibelt udbud af døgn- og botilbud, som er attraktive alternativer for et ophold i eget hjem.

#### Målsætning vedrørende genoptræning

Brugerrådet har ingen bemærkninger til den nye målsætning, men er mere skeptisk i forhold til om målet kan nås gennem de tilbud som reelt stilles til rådighed af forvaltning.

#### Sagsbehandlingsfrist for genoptræning.

Brugerrådet finder det problematisk, at der kan gå op til 21 dage før en genoptræning iværksættes (14 dages sagsbehandlingstid og 7 dages leveringsfrist hos fysioterapeut eller Udførerenhed.)

Endvidere finder Brugerrådet, at også de private leverandører skal kunne levere træning ved udvidet hjemmepleje.

#### Kvalitetskrav

Brugerrådet har ingen bemærkninger.