



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Bilag 5.

Klagerådet for Københavns Kommune
ved Formand Hanne Simonsen
Klagerådssekretariatet

Sagsnr.
2009-51671

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens svar på udtalelse fra Klagerådet for Københavns Kommune af den 23. marts 2009

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har modtaget en udtalelse fra Klagerådet om brugertilfredshedsundersøgelsen 2008 af den 23. marts 2009.

Klagerådet påpeger i deres udtalelse behovet for at tilfredshedsmålinger også omfatter brugerens tilfredshed med omfanget af den visiterede hjælp. Samtidig finder Klagerådet, at der er behov for, at der foretages en revurdering af de nuværende kvalitetsstandarders serviceniveau.

Brugetilfredshedsundersøgelsen 2008

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indsamler løbende informationer om brugerens tilfredshed med de leverede ydelser som led i vores løbende kvalitetsudvikling.

Sundhedsstaben

Sjællandsgade 40, H330
2200 København N

Telefon
3530 3511

Telefax
3530 3939

E-mail
KT01@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290809

www.kk.dk

Fokus i undersøgelserne er fastsat gennem drøftelser i Sundheds- og Omsorgsudvalget. Udvalget valgte i 2005 at igangsætte den første undersøgelse af tilfredsheden med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens ydelser hos brugere af hjemmepleje og i plejeboliger. For at skærpe kvalitetsudviklingen i forvaltningen skulle de fremtidige undersøgelser fokusere på tilfredsheden med udmøntningen af det valgte serviceniveau gennem konkrete spørgsmål relateret til de enkelte ydelser.

På den baggrund indgår der ikke i brugertilfredshedsundersøgelsen fra november 2008 spørgsmål om brugernes tilfredshed med omfanget af den visiterede hjælp og forvaltningens kvalitetsstandarder i den kvantitative tilfredshedsmåling. Forvaltningen følger spørgerammen i Indenrigs- og Socialministeriets og KL's landsundersøgelser, hvor der ikke indgår spørgsmål om dette. Forvaltningen benytter KL's spørgeramme for at have mulighed for at sammenligne resultater med andre kommuner.

Det kan oplyses, at forvaltningen i 2007 gennemførte en større revision af kvalitetsstandarderne for at sikre:

- at kvalitetsstandarderne danner rammen om indsatsen og formidler de politiske beslutninger til borgerne
- at kvalitetsstandarderne er et overskueligt redskab, der sikrer sammenhæng mellem det serviceniveau, politikkerne fastsætter, og den hjælp, borgerne modtager.

Sundheds- og Omsorgsudvalget tager en gang årligt i forbindelse med budgetprocessen stilling til kvalitetsstandarderne på de lovpligtige områder.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på gennemsigtighed og tydelighed. Det indgår som element i forvaltningens nye værdigrundlag og udmøntes dels gennem beskrivelse i kvalitetsstandarder, dels ved konkret information til borgerne om den service, de kan forvente at modtage.

Sundheds- og Omsorgsudvalget blev orienteret om Klagerådets udtalelse på udvalgmødet den 7. maj 2009.

Med venlig hilsen

Lene Sillasen
Administrerende direktør

