



Folketingets Social- og Ældreudvalg

Holmens Kanal 22
1060 København K
Telefon 33 92 93 00
sm@sm.dk
www.sm.dk

Sagsnr. Folketingets Social- og Ældreudvalg har d. 15. marts 2021 stillet følgende spørgsmål nr. 3 (alm. del) til social- og ældreministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karina Adsbøl (DF).

Doknr. 404500

Dato 25-03-2021

Spørgsmål nr. 3:
"Skal kommunen registrere pårørendes bekymringer?"

Svar:

Kommunernes registrering af klager over plejehjem og hjemmepleje er ikke fastsat i særlovgivning på Social- og Ældreministeriets område. Kommunerne er dog forpligtet til at registrere klager i medfør af offentlighedslovens § 15 om journaliseringspligten. Denne lovgivning hører under Justitsministeriets ressort.

Det er ikke en del af den politiske aftale af 24. november 2020 om udmøntning af reserven til foranstaltninger på social-, sundheds- og arbejdsmarkedsområdet 2021-2024 eller nærværende lovforslag, at der skal indføres særlovgivning om kommunernes registreringer over klager m.v. i henhold til ydelser efter serviceloven på ældreområdet.

Som nævnt i besvarelsen af SOU alm. del – spørgsmål 1, er det en del af den politiske aftale, at Styrelsen for Patientsikkerhed skal iværksætte en informationsindsats i 2021 i forhold til muligheden for at indgive en bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerheds Ældretilsyn.

Derudover skal Styrelsen for Patientsikkerhed fremadrettet håndtere indgående bekymringshenvendelser på en måde, der understøtter, at Ældretilsynet kan opfange mønstre i bekymringshenvendelser fra pårørende og medarbejdere mv. Ældreordførerne vil årligt modtage en afrapportering på baggrund af den nye registreringspraksis.

Der henvises i øvrigt til SUU alm. del – svar på spørgsmål 819, hvor KL til brug for besvarelsen bl.a. oplyste følgende om kommunernes praksis for håndtering af bekymringshenvendelser og klager på ældreområdet:

"Kommunerne modtager løbende henvendelser fra borgere og deres pårørende vedrørende forhold og udførsel af daglig pleje og omsorg.

Det er dog vigtigt at skelne mellem daglig kommunikation og egentlige klager og/eller bekymringshenvendelser. Størstedelen af kommunikationen mellem medarbejdere og borgere samt evt. deres pårørende vil i praksis foregå i



almindelig daglig dialog i forhold til at få forventningsafstemt og tilpasset indsatsen til borgerens evt. mere konkrete ønsker. I denne dialog kan borgeren samt pårørende evt. udtrykke utilfredshed med specifikke forhold, som der findes en løsning på i samarbejde. Evt. iværksatte handlinger m.v. vil kunne fremgå af omsorgsjournalen.

En egentlig klage eller bekymringshenvendelse kan finde vej til kommunen ad flere indgange. Den kan være rettet direkte til den enkelte driftsenhed, til den kommunale forvaltning eller til det politiske niveau i kommunen. Det er ligeledes meget forskelligt, hvad klagerne eller bekymringshenvendelserne kan omhandle – og derfor vil det også bero på en konkret vurdering fra sag til sag, hvordan den enkelte klage eller bekymringshenvendelse bør håndteres.

Som udgangspunkt forsøges klager og bekymringshenvendelser løst ved dialog. Flere kommuner har udtrykt at have praksis for at invitere borgerne og evt. relevante pårørende ind til et dialogmøde, hvor problemstillingen drøftes og der forsøges at finde en fælles forståelse. Hvis klagen eller bekymringshenvendelsen er sendt direkte til forvaltningen eller det politiske niveau, vil driftsenheden, som klagen eller bekymringshenvendelsen omhandler, ligeledes blive hørt.

Alt efter hvad opfølgningen på en given klage eller bekymringshenvendelse har vist, foretages en vurdering af, hvilke handlinger og tiltag, som evt. bør igangsættes for at imødekomme problemstillingen.

Hvis klagen eller bekymringshenvendelsen er anonym, kan kommunerne i sagens natur ikke indgå i en dialog med personen eller evt. pårørende, som har indsendt klagen – og må derfor håndtere henvendelsen på anden vis, fx ved at tage på besøg til omtalt driftsenhed m.v.

Alle skriftlige henvendelser sendt til forvaltning eller politisk niveau journaliseres – og vil som udgangspunkt ligeledes blive besvaret skriftligt. I forhold til praksis for driftsenheder, vil denne afhænge af klagen eller bekymringshenvendelsens karakter, jf. tidligere beskrivelse af daglig dialog. Ofte vil klager eller bekymringshenvendelser sendt til forvaltning eller politisk niveau være af en anden karakter end den daglige dialog i driften.”

Med venlig hilsen
Astrid Krag

Bilag:
1 – SUU alm. del – svar på spørgsmål 819.