



Holbergsgade 6  
DK-1057 København K

T +45 7226 9000  
F +45 7226 9001  
M sum@sum.dk  
W sum.dk

## Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg

Dato: 31-01-2021  
Enhed: SUNDJUR  
Sagsbeh.: DEPCSP  
Sagsnr.: 2018814  
Dok. nr.: 1576043

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg har den 14. december 2021 stillet følgende spørgsmål nr. 507 (Alm. del) til sundheds- og ældreministeren, som hermed besvares endeligt. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karina Adsbøl (DF).

Spørgsmål nr. 507:

”Hvordan vil ministeren sikre, at kommunerne registrere bekymringshenvendelser lokalt, f.eks. fra plejehjemspårørende, så det sikres, at der bliver handlet på disse?”

Svar:

Jeg har anmodet Kommunernes Landsforening om bidrag til besvarelsen, der har oplyst følgende:

”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.”

Jeg kan henholde mig til Kommunernes Landsforenings bidrag.

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke / Cecilie Salejärvi Pedersen