



Folketingets Sundhedsudvalg

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

**Sagsnr.**  
2021-2034

**Doknr.**  
399317

**Dato**  
09-03-2021

Folketingets tidligere Sundheds- og Ældreudvalg har d. 16. februar 2021 stillet følgende spørgsmål nr. 819 (alm. del) til social- og ældreministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Sophie Løhde (V).

**Spørgsmål nr. 819:**

"Ministeren bedes oplyse, hvor mange af landets kommuner der offentliggør antallet og karakteren af klager over forholdene på de kommunale plejehjem, således at der er åbenhed herom for såvel borgerne, plejehjemsbeboerne, de pårørende til ældre på plejehjemmene og kommunalbestyrelsesmedlemmerne?"

**Svar:**

Til brug for min besvarelse har ministeret indhentet bidrag fra KL, som oplyser følgende:

"KL har ikke statistik på, hvor mange kommuner som offentliggør klager vedr. plejehjem. KL vil dog bemærke, at i forhold til offentliggørelse af klager må der tages hensyn til personfølsomme oplysninger m.v. Derudover vil vi henvise til, at borgere og pårørende har mulighed for at finde seneste tilsynsrapporter for pågældende plejehjem på plejehjemsoversigten."

KL henviser herudover til et tidligere bidrag, som KL har udarbejdet til besvarelse af SUU alm. del spm. 507 om kommunernes håndtering af bekymringshenvendelser. KL oplyser følgende i bidraget:

"KL vil i bidraget overordnet beskrive praksis for håndtering af klager og bekymringshenvendelser i forhold til ældreområdet. Der vil i bidraget ikke blive skelnet mellem bekymringshenvendelser og klager, eftersom disse er svære at skelne i praksis – der kan dog være en relevant skelnen mellem anonyme og ikke-anonyme henvendelser i forhold til kommunernes praksis for at handle på henvendelsen.

Der tages ligeledes udgangspunkt i bekymringshenvendelser og klager, som handler om plejeopgaven hos kendte borgere eller bestemte driftsenheder – og ikke bekymringshenvendelser, som handler om personer, der ikke er kendt i systemet, men hvor en borger er bekymret for personens velbefindende.

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**