

Den 16. september 2013

Sundheds- og Omsorgsudvalget
Københavns Rådhus
1599 København V

Ældrerådets hørings svar vedr. Borgerrådgiverens beretning 2012 (2012-150286)

Ældrerådet, der har fået rapporten til høring, drøftede den på sit møde den 11. september 2013

Rådet finder det stærkt beklageligt:

- at det ikke er lykkedes kommunen at reducere antallet af fejl i sagsbehandlingen og det bliver endnu værre af, at Borgerrådgiveren stiller spørgsmålet om det overhovedet kan ændres
- at kommunen rådgiver og vejleder forkert endda om kommunens egne regler
- at ikke-sikret e-post med følsomme personoplysninger bruges af kommunen, og at de systemer kommunen ikke bruger er indrettet så de kan opfylde juridiske og praktiske krav.
- at der i forbindelse med pensionsudbetaling fra Udbetaling Danmark og øget digitalisering ikke er iværksat en særlig vejledningsindsats

Netop ældre borgere, som er afhængig af hjælp fra kommunen, er ofte tilbageholdende med at klage, og i øvrigt kræver det stort overskud at klage, og når Borgerrådgiveren konstaterer, at der er ”flere sager med fejl eller lange sagsbehandlingstider end sager uden” og at det er ens for konkrete sager såvel som for tilfældigt udvalgte sager, så er der grund til bekymring.

At Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har forholdsvis få klagesager, kan skyldes netop det forhold, at ældre ikke klager.

Ældrerådet ønsker aktindsigt i indholdet af klagerne til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, samt oplysninger om der evt. er klaget til ankestyrelsen.

Ældrerådet opfordrer forvaltningerne til at gennemføre en fast klageprocedure og sikre, at alle afslag på hjælp, plejeboliger mv. er skriftlige med udførlig klagevejledning.

Denne udtalelse er tiltrådt på mødet i Ældrerådet den 11. september 2013.

På rådets vegne

Ulla Skærved

Annette Hellmann

Formand

Næstformand

Københavns Ældreråd
Sekretariatet
Henrik Pontoppidans Vej 4
2200 København N

Telefon 27 10 22 33
a027@suf.kk.dk
www.aeldreraad-kbh.dk

