

Hørings svar Kvalitetsstandard for hjælpemidler 2018

Ældrerådet har modtaget materiale vedrørende ovenstående og har efter indbyrdes aftale på såvel egne som Handicaprådets vegne udarbejdet følgende høringssvar:

Rådene finder materialet vel organiseret i overskuelig skemaform og med et godt register. Materialet er tydeligt dateret med årstallet.

I første linje i indledningen kaldes kvalitetsstandarderne for et ”informationsmateriale”, men de er et mål for den ydelse, man kan få.

Som udgangspunkt bør den samlede ventetid (sagsbehandlingstid OG leveringstid) anføres i alle de standarder, hvor det er relevant. Kvalitetsstandarder er grundlag for en vigtig forventningsafstemning. Ventetid opleves altid som en frustration, hvor håb og motivation svækkes proportionalt med varigheden. Derfor er klart udmeldte tidsgrænser essentielt og en væsentlig kvalitetsfaktor.

Vi finder mange af de anførte sagsbehandlingstider urimeligt lange.

Generelt gælder, at der i rubrikken ”Hvad indgår i indsatsen” for alle 7 afsnit slet ikke er anført, hvad der indgår i hjælpen! I stedet er aftrykt kvalitetsmål – ord til andet kopieret fra rubrikken Kommunens kvalitetsmål!

Der bør i stedet anføres eksempler på hjælpemidler, og gerne grupperet i simple og komplicerede, så man kan anføre korte ventetider (med telefonisk visitation) for simple og længere for komplicerede. Det er faktisk ikke muligt ellers at læse sig til, hvad der gemmer sig bag overskrifterne.

I rubrikken ”Hvad indgår ikke i indsatsen” remses alle de indsatser op, som dækkes af andre kvalitetsstandarder, så henvis i stedet til disse. Læseren får let indtryk af, at det er udelukket at søge om de nævnte indsatser.

På rådets vegne

Erik Mitens
Formand
Holstebro Ældreråd