

# Vi digitaliserede velfærdens maskinrum og glemte borgeren

*Af Simone Chimera, medstifter og kommerciel direktør, Hjem & Pleje*

Danmark bliver kaldt verdens mest digitaliserede land. Vi kan ordne bankforretninger fra sofaen, skifte læge med få klik og få post fra det offentlige i en app. Men vi har digitaliseret den forkerte halvdel af velfærden. Vi har bygget systemets administration om, ikke borgerens forståelse. Vi har lavet selvbetjening til de stærke og efterladt de svageste på perronen.

Jeg kommer fra tech og e-handel. Der bruger vi måneder på at forstå brugeren. Hvor han tøver, hvor han falder fra, hvad han har brug for at vide, før han kan handle. En webshop ved næsten mere om dig, end du selv gør. Da jeg gik ind i hjemmeplejen, blev jeg slået af, hvor lidt den samme omtanke findes der, hvor den betyder allermost. Borgeren og den pårørende er også brugere. De er bare brugere i en af de mest sårbare situationer, et menneske kan stå i.

Tag det frie valg. Alle, der er visiteret til hjemmehjælp, har ret til selv at vælge, hvem der skal hjælpe dem hjemme, og det koster ikke borgeren mere at vælge en privat frem for den kommunale løsning. Alligevel ved omkring hver tredje, der modtager hjemmehjælp, ikke, at retten findes. Det viser Dansk Erhvervs analyse fra 2025. En ret, ingen kender, er ikke en ret. Det er et stykke papir.

Prøv at læse en kommunal kvalitetsstandard for hjemmehjælp. Jeg har gjort det, og jeg forstår den knap nok selv, selvom jeg har siddet med komplekse ting hele mit arbejdsliv. Den er korrekt og grundig, og den er samtidig fuldstændig utilgængelig for det menneske, den er skrevet til. Information kan være helt rigtig og alligevel ubrugelig, hvis ingen kan finde rundt i den. I e-handel ville et produkt med den friktion aldrig blive solgt. I velfærden er friktionen bare blevet en del af møblementet.

Det er ikke, fordi systemet ikke måler. Tværtimod. For første gang har vi målt tilfredsheden blandt alle, der modtager hjemmehjælp, ikke en stikprøve, men samtlige. Vi har fået en ny national platform, Plejeoverblikket, hvor kvalitet og tilfredshed samles ét sted. Og kommunerne budgetterer med omkring 60 milliarder kroner på ældreområdet i 2025, ifølge Danmarks Statistik. Vi har data, platforme og penge i spil som aldrig før.

Men data om tilfredshed er ikke det samme som en borger, der forstår sine rettigheder. Et overblik for forskere og forvaltninger er ikke det samme som hjælp til en 82-årig eller en datter, der står midt i et forløb og prøver at finde rundt. Den sidste meter af velfærdens digitalisering, vejen fra information til handling for det enkelte, sårbare menneske, er stadig ikke bygget. Og det er den meter, der afgør, om en rettighed er reel eller kun findes på skrift.

Og det rammer skævt. De ressourcestærke finder rundt, klager, vælger om og får det, de har ret til. De svageste, dem uden en ihærdig pårørende eller en skærm i hånden, gør det ikke. Sådan bliver en rettighed, der i teorien gælder alle, i praksis et gode for dem, der i forvejen har overskuddet. Det er det stik modsatte af, hvad velfærd skal være.

Vi har bygget den meter selv. Borgerguiden er en gratis og uafhængig guide til hjemmeplejen i alle 98 kommuner, bygget på lovklarer. Ingen leverandør betaler for placering, og den anbefaler ingen, heller ikke os selv.

Og her bliver jeg nødt til at være ærlig, for ellers falder min egen pointe fra hinanden. Vi er en privat leverandør. Vi har en kommerciel interesse. At det er os, der har bygget den uafhængige oplysning, er ikke en sejr at prale af. Det er et symptom. For hvorfor skulle en privat virksomhed bygge den neutrale

vejledning, som det offentlige har pligt til at give? Hvorfor er den sidste meter overladt til, at nogen tilfældigvis vælger at bygge den?

Det er ikke en kritik af menneskene i systemet. De fleste knokler i en hverdag med personalemangel og dokumentationsbyrde. Det er en kritik af et design, hvor vi har målt og digitaliseret alt det, der kan tælles, og glemt det, der ikke kan. Forståelse. Tryghed. Evnen til at træffe et oplyst valg om sit eget liv.

Ældrereformen og den nye åbenhed er skridt i den rigtige retning. Men åbenhed virker kun, hvis nogen kan finde ind ad døren. Hvis vi mener det alvorligt med borgeren i centrum, er næste opgave ikke endnu et dashboard eller en app til dem, der i forvejen klarer sig. Det er at bygge den sidste meter, fra rettighed til reel handling, for dem, der står svagest. Indtil da er det frie valg en god intention. Ikke en virkelighed.

Vi siger det enkelt, hver dag. Du har et valg. Det burde ikke være en privat virksomhed, der skal minde danskerne om det.

---

*Kilder. Kendskab til frit valg, Dansk Erhvervs analyse 2025, baseret på brugertilfredshedsundersøgelsen, population hjemmehjælpsmodtagere. Tilfredshedsmåling og kommunale budgettal for ældreområdet, Danmarks Statistik 2025. Plejeoverblikket, den nye nationale platform for kvalitet og tilfredshed i ældreplejen.*

*Kontakt. Simone Chimera, Hjem & Pleje, telefon 70 70 50 99, [info@hjemogpleje.dk](mailto:info@hjemogpleje.dk)*